

طريقة العمل مع الجماعات

نظريات - تقويم - إشراف - تطبيقات

الدكتور

سلمى محمود جمعة

مدرس خدمة الجماعة

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بالأسكندرية

الدكتور

سامي مصطفى زايد

أستاذ خدمة الجماعة المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بالأسكندرية



٢٠١٣
إيمان أمير محمود عرقى
جمهورية مصر العربية

طريقة العمل مع الجماعات

نظريات - تقويم - إشراف - تطبيقات

إعداد

دكتورة

سلمى محمود جمعة

مدرس خدمة الجماعة

بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالأسكندرية

دكتور

سامى مصطفى زايد

أستاذ خدمة الجماعة المساعد

بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالأسكندرية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة

يتوقف نجاح الفرد في حياته، وتكيفه معها إلى حد كبير على نجاحه في إقامة علاقات إجتماعية سوية قائمة على الأخذ والعطاء وتحقيقه ومشبعة لكثير من الحاجات، ومع زيادة إيقاع الحياة السريع والذي يتوكل مع لغة العصر الحالي والتي تتطلب قيام الفرد بمسؤوليات متعددة ومواجهة العديد من المشكلات، تزداد حاجته إلى تلك العلاقات التي يستمتع من خلالها بالأمن والإطمئنان، ويتحقق له ذلك من خلال إنضمامه إلى العديد من الجماعات التي ترتبط بها بشكل إجباري، أو إختياري لما لهذه الجماعات من دور في مساعدة الأفراد على تحسين أدائهم الاجتماعي ومساعدتهم على القيام بالمسؤوليات الاجتماعية المختلفة، ومن ثم أصبحت الممارسة المهنية مع مع الجماعات أهمية خاصة نظراً للجهود التي يقوم بها أخصائى الجماعة حتى تصبح الجماعة حقاً محققاً لتلك الامال.

وتوضح تلك المقدمة أهمية الدور الذي يلعبه الأخصائى الاجتماعى فى المجتمع مما يجعل عملية إختياره وإعداده والاهتمام ببنوه المهنى مطلب يسهم فى تحقيق اهداف المجتمع.

ونظراً لتلك الاهمية نجد أن إعداد الاخصائى الاجتماعى يبدأ منذ لحظة إقدامه على الإنحاق بتلك المهنة وما يلقاه من إعداد نظرى وعملى أثناء مرحلة الدراسة وما يستتبع ذلك من إشراف يسهم فى تعديل وتدريب مسار الممارسة المهنية.

ويتناول هذا الكتاب فى فصله الأول بعض المداخل النظرية التى يمكن أن يستفاد منها فى العمل مع الجماعات، تلك المداخل المستفاد من العلوم الاجتماعية والانفسية وتعطى للممارسة المهنية بعداً أكثر عمقاً ووضوحاً وفهماً.

ويتناول الفصل الثانى التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات حيث تعد عملية التقويم العملية المكملة لعمليات الطريقة والتى تاتى بعد الدراسة، التحليل، والتخطيط، والتدخل المهني.

ثم يتناول الفصل الثالث موضوع الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات، حيث نتحمن الممارسة المهنية للأخصائى عن طريق جهود المشرف لذا يصبح لموضوع الإشراف أهمية خاصة.

ثم يتناول الفصل الرابع موضوع أدوات الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات، وذلك من خلال عرض لأدوات الملاحظة، وإقابلة، والتقارير، والاجتماعات الإشرافية الفردية، والجماعية، وكذلك التقويمية.

أما الفصل الخامس فقد خصص للجزء التطبيقي، والذي يدعم الممارسة المهنية، حيث يتم تناول بعض المواقف، والتقارير المحولة، والمعروضة للمناقشة مع نماذج سيق تقديمها فى إمتحانات السنوات السابقة.

عسى يجد الطلاب الفائدة المرجوة

والله ولى التوفيق

المؤلفان

الفصل الأول (٥)

المدخل النظرية في العمل مع الجماعات

أولاً: نظرية الجماعة الصغيرة.

ثانياً: نظرية الانساق الاجتماعية.

ثالثاً: نظرية الدور.

رابعاً: النظرية التفاعلية.

خامساً: النظرية التحليلية.

سادساً: نظرية المجال.

سابعاً: المدخل التنموي.

ثامناً: المدخل التنظيمي البيئي.

المداخل النظرية فى العمل مع الجماعات

بعد الحديث عن النظرية فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ، وخدمة الجماعة بصفة خاصة من أصعب الموضوعات نظراً لقلة تناوله من الباحثين . ولقد أمكن الاستفادة من النظريات التى ساهمت بها العلوم الاجتماعية والانسانية من أجل الوصول الى ممارسة مهنية تعتمد على أصول علمية .

ويمكن تعريف النظرية بأنها عبارة عن اطار فكرى يفسر مجموعة من الحقائق العلمية ويضعها فى نسق علمى مترابط . أو بأنها مجموعة من القضايا متسقة الواحدة مع الأخرى وإن تكون على صورة يمكن أن نستمد منها التعميمات باتتباع الأسلوب الاستقرائى ، وإن تكون القضايا المكونة للنظرية ذات فائدة بحيث يمكن ان نقود الباحثين إلى مزيد من الملاحظات والتعميمات لتوسيع نطاق المعرفة العلمية .

شروط النظرية العلمية

يشترط فى النظرية العلمية ما يأتى :

١ - الإيجاز :

بمعنى أنه يجب أن تكون النظرية العلمية موجزة فى التعبير عن الحقائق التى تشتمل عليها ، وموجزة فى بيان الفرض الذى وضعت من أجله النظرية .

٢ - الشمول :

يجب أن تشتمل النظرية على جميع الحقائق الفرعية التى تتطوى عليها وإن تفسر أكبر عدد من الظواهر .

يجب ان ننفرد النظرية بتفسير الحقائق التي تُشعّن عليها بمعنى ألا يوجد نظرية أخرى تفسر نفس الحقائق التي تفسرها هذه النظرية .

٤ - القدرة على التنبؤ :

يجب ان تساعد النظرية العلمية على التنبؤ بما يحدث للظواهر المختلفة قبل حدوثها ، فإذا ظهر ان هذه التنبؤات صحيحة ازدادت النظرية قوة وبقينا^(١) .

وقد تعددت المداخل النظرية لمهنة الخدمة الاجتماعية حتى أصبحت المواقف والمشكلات التي تتعامل معها لا تعالج من خلال مدخل نظري واحد لهذا يميل الكثير من الاختصاصيين الى استخدام أكثر من مدخل في ممارسة العمل مع الافراد ، والجماعات والمجتمع .

وتعطى النظرية فى الخدمة الاجتماعية كثيراً من الوضوح والعمق والتحليل لظاهرة الممارسة وذلك لتنمية البناء الفكرى للممارس من أجل تبسيط وفهم الحقائق التي تواجه عملية الممارسة .

وسنحاول فى هذا الفصل أن نستعرض بإيجاز بعض المداخل النظرية التي تعتمد عليها طريقة العمل مع الجماعات من أجل الوصول الى ممارسة مهنية تعتمد على أصول علمية وتستند تلك المداخل على المعطيات التي قدمتها العلوم الاجتماعية والنفسية مع محاولة الربط بين مفاهيم تلك النظريات وكيفية الاستفادة منها فى طريقة العمل مع الجماعات . مثل

(١) تصنيف فهمى ، وماجد حنفى المحتوى النظرى والعملى للإشراف فى خدمة الجماعة ، ب . ن . ن ١٩٩٦ ص ١٨٦ .

نظرية الجماعة الصغيرة، الاتساق الاجتماعية ، الدور ، المجال ، النظرية التحليلية ... الخ .

وفيما يلي عرضا لتلك النظريات :

أولاً : نظرية الجماعة الصغيرة

حظيت الجماعة الصغيرة بأهتمام كثير من علماء النفس الاجتماعي وعلماء الاجتماع والخدمة الاجتماعية وساهمت هذه الجهود في فهم وادراك كيفية قيام الجماعة الصغيرة بوظائفها ومن هذه الجهود ما قدمه كولى من دراسة الجماعة الأولية وخصائصها سنة ١٩٠٩ وما قدمه ماكودجاك سنة ٢٠ في بحث طرق تحليل الاحداث على مستوى الجماعة ، وجهود هارتفورد في تلخيصها لتطور نظرية الجماعة الصغيرة بالإضافة الى جهود ليفين ومظفر شريف وجريس كويل وغيرهم .

وعند استعراض نظرية الجماعة الصغيرة فإنه يمكن تناولها من خلال العديد من المفاهيم مثل تكوين الجماعة ، بناء الجماعة ، القيادة فى الجماعة الصغيرة ، القرار الجماعى ، العمليات الجماعية ، تماسك الجماعة، المعايير والضبط الاجتماعى ، مراحل نمو الجماعة ، تأثير الجماعة على سلوك الأفراد ، ... الخ .

وسوف نحاول ان نتناول بعض هذه المفاهيم فى العرض التالى :

(١). تكوين الجماعة :

وتعرض مارجريت هارتفورد أربع نماذج لتكوين الجماعات ^(١) :

(١) ابراهيم بيومى مرعى ومحمد حسين البغدالى : الجماعات فى الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ص ٧٩ .

١ - عضوية بناء على اختيار العضو أو اختيار الأعضاء الذين ينضمون للجماعة نتيجة لتوفر الاهتمامات أو الدوافع المشتركة .

٢ - اختيار الأعضاء بواسطة الجماعة ذاتها من خلال معايير موضوعه .

٣ - تكوين الجماعات بناءً على خصائص معينة أو حاجات محدودة أو مشكلات خاصة .

٤ - تكوين الجماعات من خلال ما يطلق عليه المعايير المؤسسية وهذا ما نلاحظه في الجماعات التي تتكون في المؤسسات الداخلية كمؤسسات الأحداث المنحرفين .

ومهما كانت المعايير التي تحدد عضوية وتكوين الجماعات فإنه من الضروري أن يراعى في ذلك للتكوين ما يؤدي الى توفير المناخ الذي يوفر تحقيق الأهداف التي يسعى إليها أخصائى الجماعة وتتفق مع التوقعات المهنية وإمكانية التدخل لتوجيه التفاعل (١) .

ويرى ريدل أنه عند تكوين الجماعة يجب مراعاة تكوينها على أسس مدروسة وذلك حتى يستفيد الأعضاء من العلاقات الجماعية على النحو المطلوب ويقرر أن الأسلوب الذى تتكون به الجماعة يجب ألا يترك للمصدفة إذ أن طريقة تكوين الجماعة لها أهميته القصوى بالنسبة للمناخ الجماعى وللتأثير المحتمل للجماعة على بعض أعضائها . وينصح ريدل بأن يخطط لتحقيق تجانس مقبول فى الجماعة فى ضوء وظيفة المؤسسة والتي تؤثر على الهدف من العمل مع الجماعات بمراعاة المرحلة العمرية للأعضاء

(١) إبراهيم بيومى مرعى : المدخل الى خدمة الجماعة ، القاهرة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٨٦ ، ص ٧٥ .

والخبرات الجماعية المناسبة للأعضاء بالإضافة الى بعض السمات الشخصية .

ويمكن أن يتبع الأخصائي الأماليب الآتية للتغلب على عدم تجانس الجماعة ^(١) :

١ - يمكن أن تشكل اللجان أو جماعات الهواية ، وما إلى ذلك من أعضاء لهم قدر من التجانس .

٢ - يمكن للأخصائي أن يعمل على مقابلات مع الأعضاء ، والذين يعانون من عدم التوافق مع الجماعة بسبب عدم تجانسهم معها وذلك لمساعدتهم على حل مشاكلهم الناتجة عن عدم تجانسهم هذا ، وكذلك يمكن لأخصائي الجماعة أن يحدد مقابلات مع الجماعة يديرها بمهارة .
كى يمكن أعضاء الجماعة من التعبير عن نشاطهم الزائد .

٣ - مرونة البرنامج يمكن أن يوفر فرصاً لإشباع احتياجات بعض الأعضاء غير المتجانسين مع الجماعة مع استثمار مهاراتهم التي تميزهم عن باقى أعضاء الجماعة .

٤ - ضمان مرونة نظام العمل فى الجماعة والمؤسسة يمكن الأعضاء غير المتجانسين من التوافق مع النظم السائدة ، بحيث يمكن القول بأن أعضاء الجماعة غير المتجانسة يمكنهم الاستجابة لعناصر متعددة من أوجه النظام على نحو سوى .

(١) محمّد محمود مصطفى خدمة الجماعة ، النظرية والممارسة ، مكتبة عين الشمس ،

٥ - صدح صبر غير المتجانس إلى جماعة أخرى أكثر تجانساً بالنسبة له.
غير أن هذا الإجراء يجب أن ينظر إليه بشئ من الحذر للاستت
التالية :

١ - فى بعض الاحيان يعالج ذلك الأجراء المشكلة ، ولكنه من الأفضل أن
يعالج مشكلة العضو فى الجماعة التى يوجد بها بدلاً من التخلص
ببساطة من المشكلة نفسها .

ب - إذا نقل العضو من جماعة ، فإننا بذلك نقطع الصلات التى تربطه
بأعضاء الجماعة ، لذلك يتعرض العضو لبعض المتاعب .

ج - الجماعة التى نقل منها العضو ، تعتقد أنها قد انتصرت عليه وطرده،
ومن ثم تصبح فيما بعد غير متسامحة مع الأعضاء غير المتجانسين
معه.

د - كما الجماعة التى ينقل إليها العضو تحتاج إلى أن نهيتها لتقبله .

هـ - يتوقع أن تحدث مشاكل أخرى للعضو داخل الجماعة الجديدة .

و - تجميع الأعضاء غير المتوافقين فى جماعة واحدة يعد خطأ فى حد
ذاته ، لأن عدم توافق كل منهم مع جماعة لا يعنى أنه يتجانس مع
الأعضاء الآخرين من غير المتوافقين مع جماعاتهم .

وجدير بالذكر أن حجم الجماعة يعتبر من أهم المتغيرات التى تؤخذ
فى الاعتبار عند تكوين الجماعات ، ويرى توم دوجلاس Tom Douglas
أن معظم الجماعات التى يتعامل معها اخصائى الجماعة عادة جماعات
صغيرة الحجم ولكن ليس فى جميع الحالات ، ويقصد دوجلاس أنه فى
بعض الأحيان قد يتعامل الأخصائى مع جماعات كبيرة نسبياً ويتوقف هذا

عنى طبيعة ممبره الجماعة وأهدافها وغير ذلك من العوامل المرتبطة
- المؤسسة ومكانيتها (١) .

وبصفة عامة فإن الجماعات الصغيرة هي أفضل الجماعات التي من
خلالها يمكن تحقيق أهداف خدمة الجماعة .

والحجم الأمثل للجماعة في العمل مع الجماعات هو الحجم الذي يمكن
لأخصائي والأعضاء من تحقيق ما يلي (٢) :

١ - يتمكن الأخصائي من تكوين علاقات مباشرة مع جميع أعضاء
الجماعة .

٢ - يستطيع الأخصائي من التعامل مع الجماعة ككل وليس أجزاء منها .

٣ - يتمكن الأخصائي من الدراسة المستمرة للجماعة وأعضائها للتعرف
على التغيرات التي تطرأ على كل عضو من الأعضاء وإمكانية
التدخل للمساعدة وتوفير فرص النمو بصورة فردية .

٤ - يتمكن الأعضاء من تكوين علاقات مباشرة مع جميع أفراد الجماعة .

٥ - يسهل اتصال الأعضاء بعضهم البعض بدون معوقات مما يؤدي إلى
تكوين بناء للجماعة وما يتمخض عنه من تحديد للأدوار وتكوين
للضوابط ومن ثم تتحقق أهداف الجماعة وأهداف خدمة الجماعة .

ومما سبق فإن ما نقصده بتكوين الجماعات أنه لا بد من مراعاة ما

ينشئ :

(١) إبراهيم بيومي مرعي : المدخل إلى الجماعة ، مرجع سبق ذكره ، ص ٧٦ .

(٢) إبراهيم بيومي مرعي ومحمد حسين البغدادي : الجماعات في الخدمة الاجتماعية :

مرجع سابق ، ص ٨٢ .

١ - قدر من التجانس النسبي بمراعاة العوامل التي تجعل من الجماعة أداة فعالة لنمو الفرد ومقابلة حاجاته ونمو الجماعة ككل وتحقيق الأغراض والأهداف المرغوب فيها وهذه العوامل هي :

السن - المستوى الدراسي - الظروف الاجتماعية - المستوى الاقتصادي - الاهتمامات والحاجات المشتركة .

٢ - حجم الجماعة المناسب لاتاحة فرص النمو للأعضاء .

(٢) بناء الجماعة

عندما يتكرر تفاعل افراد يشتركون في الدوافع والأهداف خلال فترة من الزمن يبدأ تكوين بناء الجماعة ، والتفاعل بين أعضاء الجماعة لحل مشكلة عامة أو تحقيق هدف مشترك يدعو إلى التعاون بينهم ، وتمايز الأدوار ، وتضافر الجهود ، ويتضح في هذا البناء نوع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة وطريقة الاتصال بين الاعضاء وتحديد مراكز القوة . ويتكون بناء الجماعة من الاجزاء أو المراكز المتميزة فيها ، وترتيبها بعضها بالنسبة للبعض الآخر ويقوم بناء الجماعة لضمان :

أ - الكفاءة الموضوعية للجماعة (أى درجة نجاحها فى تحقيق أهداف الجماعة) .

ب - الكفاءة الذاتية (أى درجة نجاحها فى ارضاء أفرادها) .

ويهتم علماء النفس الاجتماعى بتنظيم بناء الجماعة بحيث يؤدي الى أقصى درجات الكفاءة فتحدد وظائف كل مركز من المراكز وتوضح مسئولياته نحو المراكز الأخرى .

ويقوم ببناء الجماعة أيضاً نتيجة لاختلاف الأعضاء في دوافعهم وفي قدراتهم وفي خصائصهم الشخصية فبينما يسعى البعض الى مراكز القيادة نجد البعض الآخر يفضلوا أن يكونوا تابعين (١) .

وتساعد دراسة خصائص بناء الجماعة في المقارنة بين بناء جماعة وأخرى وبين بناء نفس الجماعة من وقت لآخر ويمكن النظر إلى الجماعة من زوايا متعددة لعل أهمها تلك التي افترضها كارترلايت وزاندر وهي :

- ١ - بناء العلاقات الاجتماعية .
- ٢ - بناء الاتصال الاجتماعي .
- ٣ - بناء القوة الاجتماعية .
- ٤ - بناء الحراك الاجتماعي .

(٢) قرار الجماعة

يزداد تقبل أعضاء الجماعة لأهدافها كلما شاركوا في اختيار وتحديد هذه الأهداف ، ويرجع الفضل في دراسات قرار الجماعة الى كيرت ليفين وتلاميذه ومن تلك الدراسات ما يلي :

أ - مقارنة بين المحاضرة وقرار الجماعة من خلال المناقشة الجماعية : قام كيرت ليفين بتجربة في تغيير عادات التغذية وبخاصة ما يتصل منها بعزوف الأمريكيين عن اصناف معينة من اللحوم مثل كلى وقلوب الحيوانات . وقد شملت التجربة ست مجموعات متوسط كل مجموعة ١٥ سيدة ممن يعزفن عن تقديم تلك الاصناف ثم قام بتقسيم تلك المجموعات واستخدم في ثلاث مجموعات اسلوب المحاضرة واستخدم بافيلاس أحد تلاميذ ليفين طريقة قرار الجماعة من خلال المناقشة مع المجموعات

(١) حامد زهران علم النفس الاجتماعي ، عالم الكتب ، ٨٤ ، ص ٢٤ .

الأخرى وثبت من التجربة بغير اتجاه ٣٪ من جماعات المحاضرة و ٣٢٪ من جماعات المناقشة .

ب - مقارنة بين المقابلة الفردية وقرار الجماعة

جرت العادة فى إحدى مستشفيات الولادة بمدينة إيوا على قيام أخصائى التغذية بإجراء مقابلة فردية مع الأم قبل مغادرتها للمستشفى لتزويدها بالارشادات الضرورية عن تغذية الطفل وكانت الدلائل تشير إلى أن هذا البرنامج لم يكن يؤدى الى الغرض المقصود بدرجة كافية ، ولذلك قامت دانا كليسنوريك بتجربة للمقارنة بين هذا النظام ، وقرار الجماعة فأُتبع مع بعض الأمهات طريقة المقابلة الفردية ، بينما كونت مع الأخريات مجموعات يتكون كل منها من ست أمهات يتناقشن ويتخذن قراراً فى فترة تقرب من ٢٥ دقيقة وهى نفس الوقت المستغرق فى المقابلة الفردية .

وتبين من الدراسة وبعد متابعه الحالات ان قرار الجماعة تفوق الى حد بعيد على المقابلة .

طرق اتخاذ القرار

- ١ - للتصويت
- ٢ - الاجتماع
- ٣ - تأجيل اتخاذ القرار
- ٤ - تفويض السلطة فى اتخاذ القرار
- ٥ - التوفيق عن طريق حل وسط .

ومن المهم الاشارة إلى ان أعضاء الجماعة قد لا يحضنوا اتخاذ قرار إذا لم تكن قد اعطيت لهم فرص سابقة لتحمل المسئولية ذلك لأن اتخاذ القرار مهارة يجب ان تتعلم (١) .

(١) لويس مليكة ، سيكولوجية الجماعات والقيادة ، الجزء الأول ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٨٩ ، ص ١٨٠ .

وهذا مجموعه من العوامل تؤثر في عملية اتخاذ القرار منها^(١):

- ١ - الاتصال فكلما كان الاتصال من النوع المفتوح فإنه يسمح للأعضاء بتبادل العلاقات والأفكار .
- ٢ - امكانيات وقدرات الجماعة حتى تصبح قراراتها شاملة لأعضاء الجماعة .
- ٣ - وجهات نظر الأعضاء بعضهم مع بعض
- ٤ - مستوى نمو الجماعة .
- ٥ - شبكة العلاقات في الجماعة .
- ٦ - وظيفة القيادة في الجماعة .

(٤) القيادة :

هي عملية تفاعل اجتماعي نشط ومؤثر وموجه ، وليس مجرد مركز وقوة ومكانه ، والقائد هو الشخص المركزي في الجماعة الذي يؤثر في نشاطات الأفراد وسلوكهم لتحقيق أهداف مشتركة من خلال التفاعل الإيجابي معهم والإسهام في صياغة العلاقات بينهم وفي تقدمهم نحو أهدافهم .

ويشير هذا المفهوم إلى مركز معين أو مكانة ، أو وظيفة ، أو دور اجتماعي يؤديه الفرد (القائد) في أثناء تفاعله مع أعضاء جماعته (الاتباع) ويفترض ممن يتبوأ المركز أن يتميز بالقوة (قوة الشخصية ، والقدرة على التأثير في الآخرين وتوجيه أفكارهم وسلوكهم في سبيل تحقيق هدف معين لصالح الجماعة) .

(١) محمد حسن يس ، إبراهيم درويش ، المشكلة الادارية وصناعة القرار ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٥ ، ص ٢٠١

ويتولى القائد كذلك: مسئولية تنظيم عمليات التفاعل بين أعضاء الجماعة ، والحفاظ على تماسكها ، والمبادرة لحل المشكلات الناجمة عن هذا التفاعل وتيسير موارد قوتها ، وسلطتها (١) .

وقد تعددت النظريات التى تناولت هذا المفهوم منها نظرية السمات والرجل العظيم ، والنظرية الموقفية ، والنظرية الوظيفية . . . الخ .

دور القيادة فى التفكير الجماعى

للقيادة تأثير فى كل المتغيرات المرتبطة بالحل الجماعى للمشكلات واتخاذ القرار الجماعى ، ويتضح ذلك من خلال النقاط الآتية :

١ - تقبل الأهداف العامة ، وبخاصة إذا كان تحقيق الهدف يرتبط بالاعتماد المتبادل بين الوسائل . كأن يتطلب مثلاً تبادل المعلومات والابتعاد عن التمرکز حول الذات .

٢ - قابلية المهمة الجماعية للقسمة الى مهام فرعية وانشغال كل عضو بما يتفق مع تخصصه ، وهو ما يتطلب تنسيقاً إلى أقصى حد .

٣ - كلما توفر الحل الصحيح لدى من ترتفع مكانته فى الجماعة زاد احتمال تأثيره فيها ، وتوصلها الى الحل الصحيح ، وبالعكس إذا كان صاحب الحل الصحيح أقل فى المكانة ، فإن تأثيره فى توصيل الجماعة اليه يكون أقل (٢) .

وقد أوضح ماير أن القائد يمكن ان يرفع من مستوى التفكير الجماعى عن طريق توجيه أسئلة جيدة ، وتهيئة جو سمح يعطى الفرصة للأقلية

(١) توفيق مرعى ، احمد بلقيس ، الميسر فى علم النفس الاجتماعى ، دار الفرقان ، ١٩٨٤ . ص ٢٨٤

(٢) ليزين ملوكة - مرجع سابق : ص ١٠٠ .

تتعبير عن رأيها • ويتفق ذلك مع مفهوم القيادة الديمقراطية ، وهو يتطلب من القائد مهارة ، وفيها لعملية التفكير الجماعي • وقدره على تهيئة المناخ الاجتماعي المطلوب •

وقد وجد ماير ان اعضاء الجماعة لا يقبلون الاقتراضات الصادرة من قائد لا يتسم بهذه السمات ، ولا يبدى اكثر انثا باهتمامات الجماعة ، وقد قدم ماير تجربة لدراسة تأثير القائد في تفكير الجماعة فقام باختيار ٣٤ جماعة عين لكل منها قائد مناقشة كما اختار عدد مماثل من الجماعات لم يعين لها قائد وإنما عين لها ملاحظ يقوم بتسجيل ما يجري من مناقشات دون ان يتدخل فيها ، وعرضت على كل الجماعات نفس المشكلة وكانت مشكلة حسنية ، وكان من نتائج التجربة ارتفاع دال في نسبة الاجابات الصحيحة في جماعات ذات القيادة بالمقارنة بالجماعات التي لم يعين لها قائد وبالطبع راعي ماير تحقيق التكافؤ في اختيار اعضاء الجماعات في كل النوعين^(١) .

كما قام ماير بدراسة تأثير تدريب القيادة في الحل الجماعي للمشكلة ووجد أنه في الجماعات غير المدربة تزيد نسبة القتل ورفض تغيير طريقة العمل ، أو عدم الوصول الى قرار في الزمن المحدد ، أو فرض المشراف حله على الآخرين ، وفي الجماعات المدربة تزيد نسبة النجاح والتي تتمثل في عكس ما سبق ذكره •

(1) Maier, N.R.E; and solem, A.R: The contribution of a discussion leader to the quality of group thinking : The effective use of minority opinions. Hum Relat, 1952, 5.277

(٥) معايير الجماعة

تكتسب دراسة معايير الجماعة أهمية خاصة نظراً للدور الرئيسي الذى تلعبه فى تكوين الاتجاهات وفى تعديلها • ولا تنشأ المعايير الجماعية فى الجماعات الرسمية المنظمة فقط ولكنها تمتد الى الجماعات غير الرسمية مثل جماعات الاصدقاء ونطاق الجيرة مما قد يصعب معه تغيير السلوك الاجتماعى • كما ان هذا الأمر لا يقتصر على جماعات معينة ولكن لكل جماعة عمرية معايير خاصة بها مثل جماعات المراهقين كما قد تحدد نوعية الجماعة ايضاً معايير خاصة مثل جماعة الجانحين والعصابات ، ولدراسة هذا الأمر يستوجب ذلك ان نحدد أولاً ما الذى تعنيه بالمعايير الجماعية •

تعريف المعايير الجماعية :

هى مجموعة من قواعد السلوك أو الاتجاهات التى تدور حولها محاولات الجماعة للتوحيد بين أفرادها •

فالمعايير ليست سلوكاً معيناً ولكنها احكام على السلوك أى أن المعيار الجماعى ينشأ اذا عرف أفراد الجماعة ان مدى معيناً من السلوك أو الاتجاه يكون متوقفاً منهم وان الانحراف عن هذا المدى لن تباركه الجماعة •

وقد ينظر إلى سلوك معين فى نفس الجماعة على أنه يعبر عن قيمها فى وقت معين ، أو أنه منحرف عنها فى وقت آخر •

تجارب فى المعايير الجماعية

وقد أهتم كثير من العلماء بدراسة المعايير الجماعية وتوصلوا من خلال تلك الدراسات الى العديد من النتائج ومن هذه التجارب الشهيرة :

أ - تجربة مظفر شريف (التي قامت على ظاهرة الحركة الذاتية ، والتي تقوم على ان الفرد اذا رأى نقطة ثابتة مضيئة في حجره مظلمة فإنه يدركها متحركة . حيث توصل من خلال تلك التجربة ان معايير الأفراد للحكم على حركة تلك النقطة تتقارب عند سماعهم لاحكام كل منهما للآخر ، ويزداد هذا التقارب بزياده تأثير الجماعة .

ب - تجربة آش لمساييرة المعايير : حيث أراد ان يختبر تأثير الجماعة على تعديل وتحريف أحكام الأفراد ومعاييرهم ومسايرتهم لمعايير الجماعة .

واستخدم في ذلك اختبار المزاجه الذي يحاول فيه المفحوص ان يزاوج بين طول خط اساسي محدد وبين أحد خطوط ثلاثة غير متساوية في الطول في سلسلة كبيرة من الاختبارات التي تقيس العلاقات الادراكية البسيطة المحددة .

وتوصل الى ان مساييرة الفرد لحكم الجماعة مع منافاته احياناً لحكم منطقه ومعياره الخاص يزداد كلما غمض المثير وزادت صعوبة الموضوع وكلما زاد عدد المعارضين لرأى الفرد ، واجمعت الجماعة ضده .
وتحقق معايير الجماعة الوظائف التالية (١) :

- ١ - مساعدة الجماعة في حركتها نحو اهدافها من خلال ما يتوفر في الجماعة من اتفاق في الأداء أو الاتجاهات .
- ٢ - صيانة الجماعة والابقاء عليها من خلال ما تضعه الجماعة من شروط ولوائح منظمة لسلوك الأعضاء .

(١) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص ٦٦ .

لأننا لم نستطيعوا أن يثبتوا ذلك من خلال الرفع التيزيقي (عن طريق الاختبار العملي أو الشكلي) .

(٦) تماسك الجماعة

يشير هذا المفهوم الى القوى التى تربط بين أعضاء الجماعة وبين الأعضاء والجماعة وكلما ازداد تماسك الجماعة كلما زاد تأثيرها على أعضائها ، وتصبح الجماعة ذات جاذبية كبيرة لأعضائها وتزيد قدرتها على تغيير اتجاهات وأفكار وسلوك الأعضاء ، وكلما زادت فرص الاتصال بين الأعضاء كلما ساعد ذلك على إتاحة فرص التعبير عن الذات وزيادة فرص التفاهم وتكوين اتجاهات صحيحة عند الأعضاء عن بعضهم البعض مما يزيد من تماسك الجماعة .

وعادة ما يترك الشخص الجماعة طوعية وذلك فى حالة ان تكون القوى الطارده له من الجماعة أقوى من مجموع القوى التى تجذبه الى داخلها بالاضافة الى القوى التى تعمل على عدم تركه للجماعة ، وكثير من الجماعات تستمر فقط بسبب أن الأعضاء ليس لديهم دوافع قوية لترك الجماعة ومثل تلك الجماعات لا تتصف بالتماسك وذات تأثير محدود جداً على حياة أعضائها (١) .

ومن مظاهر تماسك الجماعة زيادة نسبة الحضور ، الايثار وتفضيل مصلحة الآخرين والجماعة ، الشعور بالانتماء والولاء ، علاقات ايجابية بين

(١) محمد صالح بهجت ، عمليات خدمة الجماعة ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٨٥ ،

الأعضاء ، وضوح الهدف ، تحمل المسؤولية ، حماية الأعضاء من التهديد
الخارجي .

ويمكن ان تكون الجماعة جذابة لأعضائها بدون ان تكون هناك
مشعر قوية للصدقية بين الأعضاء فى حالة وجود قوى غير شخصية
مؤثرة على الجماعة مثل أهدافها ، أو برامجها ، أو مكانة الجماعة فى
المجتمع ، أو درجة الاشباع التى تحققها للأعضاء ، وفى هذه الحالة يشعر
الأعضاء بالتوحد الشديد مع أهداف الجماعة مثلاً أو برامجها بدون ان يبذلوا
اهتماماً شديداً ببعضهم البعض (١) .

ويمكن القول ان تماسك الجماعة لا يظل ثابتاً ولكن يمكن ان تطرأ
عنه تغييرات كان يزداد هذا التماسك بعض الوقت أو يقل نتيجة لوجود
صراعات فى الجماعة أو عدم قدرتها على مواكبة احتياجات الأعضاء
المتجددة أو عند تحقيق الجماعة لاشباعاتها وأهدافها .

(٧) العمليات الاجتماعية

ويقصد بها اشكال أو نماذج التفاعل الاجتماعى التى يتحرك الاتسار
من خلالها ليرد أفعالاً معينة (٢) .

وتلعب عمليات التفاعل التى تحدث بين الناس دوراً بارزاً فى تحديد
نوع العلاقات الاجتماعية التى تسود المتفاعلين ، وقد درج الكثير من علماء

(١) محمد محمود مصطفى ، خدمة الجماعة ، العمليات والممارسة ، مكتبة عين

شمس ، ١٩٩٤ ، ص ١٣٦ .

(٢) سناء الخولى ، مدخل الى علم الاجتماع ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ،

١٩٨٢ ، ص ٨٩ .

الاجتماع على تصنيف العمليات الاجتماعية وفقاً لما تسببهم به في تقويمه، أو
إضعايف الروابط الاجتماعية في فئتين رئيسيتين هما :-

١ - العمليات المدمرة أو الإلحاقية أو المايطية (كالتطون، والتكليف)

٢ - العمليات المفزعة أو الهدامة أو المصلية (كالتنافسية والصراع)

ونعرض فيما يلي لبعض من تلك العمليات :-

٢ - التعاون

هو سعى متبادل للوصول إلى هدف مشترك فقد يتعاون الناس لحماية
أنفسهم من خطر يهددهم أو لدفع شأنهم أو مستوى معيشتهم (١) ،

والتعاون هو عملية تكامل في الأدوار حيث يرى المتعاون في
الآخرين اناسا مختلفين عنه في المقومات والقدرات فيسعى لتوظيف
مقوماتهم وقدراتهم لتحقيق أهداف مشتركة بالتكامل فيما بين قدراته
وقدراتهم، ويسعى المتعاون للتكيف مع من يتعاون على عكس المتنافس الذي
لا يحاول التكيف مع منافسة أبدا ، والتعاون في أغلب الأحيان يكون بدافع
الضرورة والشعور بالحاجة إليه لتحقيق هدف قد يعجز الفرد بمفرده أو
الجماعة بمفردها عن تحقيقه ، فیلجأ للتعاون مع الآخرين لاتجازه (٢) ،

وقد اهتمت البحوث الحديثة في علم النفس الاجتماعي بدراسة تأثير
التعاون على مستوى الانتاج في الجماعة والشعور بالرضا نذكر من بينها

(١) كمال دسوقي ، دينامية الجماعة في الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ، ج ١ ،

القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ٦٩ ، ص ٣٧١ .

(٢) توفيق مرعي ، احمد بليص ، مرجع سابق ، ص ٨٤ .

حوث دويشر (Deutsch) ومينتزر (Mintz) حيث أمكن التوصل من خلالها الى خصائص الجماعة المتعاونة والتي تتمثل في :

١ - وجود دافع فردى أقوى لاكمال العمل الجماعى والشعور بالواجب نحو الآخرين .

٢ - توزيع أكبر للعمل وتنوع اكبر فى قدر المساهمة بين الأفراد وتنسيق الجهود .

٣ - تفاعل واتصال وتفاهم اكبر بين الأفراد .

٤ - شعور أكبر بالرضا عن العمل ^(١) .

ب - المنافسة

يعرف شابلان المنافسة فى معجم علم النفس بأنها عملية تتنازع بين طرفين (فردين أو جماعتين) حول بلوغ نفس الهدف أو الغاية .

ويرتبط التنافس بالحاجات ولذلك فهو يبرز عندما يكون هناك حاجة مشتركة بين فردين أو جماعتين يرغب كل منهما فى الحصول عليها فى الوقت الذى تكون فيه تلك الحاجة لا تكفى لسد حاجات الجماعتين ولا يمكن ان تكون لهما معاً وفى نفس الوقت ، وينطبق هذا على العمل ومصادر الثروة والأسواق التجارية ، والقوة ، والنفوذ ، والمراكز الاجتماعية .

أى أن المنافسة ظاهرة طبيعية فى حياة الأفراد والجماعات ، ويختلف التنافس عن التعاون من حيث ان الاطراف المتنافسة تعمل مستقلة بعضها عن بعض أما العمل التعاونى فإنه يحتاج الى جهد جماعى لتحقيق الهدف المشترك .

(١) حامد زهران ، علم النفس الاجتماعى ، القاهرة ، عالم الكتب ط٥ ، ١٩٨٤ ، ص

ج - الصراع

قد يتحول التنافس الى صراع اذا لم يحسن كبحه وتوجيهه مما يؤدي الى استخدام القوة والعنف فى محاولة تحقيق الأهداف والغايات الواحدة والتي يحاول كل طرف من الأطراف المتصارعة الاستئثار بها لنفسه دون الطرف الآخر مهما كلفه الأمر وينشأ الصراع فى العادة نتيجة لتعارض المصالح ورغبة كل طرف الحيلولة دون تمكين الطرف الآخر من تحقيق مصالحه معتبراً ان فى ذلك ضرراً على مصالحه هو .

ويعرف^(١) بأنه العملية الاجتماعية التى يسعى فيها الأفراد أو الجماعات من تحقيق غايتهم باستخدام التحدى العدائى المباشر أو العنف .

أى أن الصراع ينشأ بين طرفين بينهما تعارض فى المصالح والأهداف ويسبب كل منهما لتحقيق مصالحه وأهدافه مستخدماً كافة الأساليب سواء كانت مشروعة أو غير مشروعة^(٢) .

ويتخذ الصراع اشكالاً منها^(٣) :

- ١ - الصراع بين الأشخاص .
- ٢ - الصراع السياسى .
- ٣ - الصراع الطبقي .
- ٤ - الصراع الدينى .
- ٥ - الصراع العرقي .

(١) عبد الباسط حسن ، علم الاجتماع ، الكتاب الأول ، مكتبة غريب ، ١٩٨٢ ، ص

٢١٧ .

(٢) توفيق مرعى . احمد بلكيس ، علم النفس الاجتماعى . مرجع سابق ، ص ٧٨

ثانيا : نظرية الانساق الاجتماعية :

ترتبط فكرة النسق ارتباطاً وثيقاً بمفاهيم البناء الاجتماعي والنظم الاجتماعية ، ونعني بذلك تصور المجتمع كوحدة متكاملة متماسكة تتمتع بدرجة عالية من الإستمرار في الوجود ولكنها تنقسم في الوقت ذاته من الداخل إلى عدد من الوحدات الصغيرة المكونة التي تتفاعل معاً وتتساند متساندة وظيفياً بطريقة تكفل المحافظة على كيان المجتمع واستمرار بنائه .

والواقع أن كلمة نسق في أبسط معانيها تشير إلى قيام هذه الوحدة الشاملة التي تتألف من عدد كبير من العناصر والمكونات المتفاعلة على الرغم من كثرتها وتعقدها بل وتتقاضها في كثير من الأحيان فهي بذلك تقتضي ضرورة التسليم بأن كل جزء أو عنصر من العناصر داخلة في تكوين " الكل " أيأ كان ذلك الكل فهي إذن تشير إلى ما يقول عالم الاجتماع الأمريكي الشهير تالكوت بارسونز Telcott Parsons إلى وجود نوع من التمسك أو الاعتماد المتبادل الذي يهدف إلى تحقيق وظائف معينة أيضاً بين عدد من الأفراد أو الزمر الاجتماعية الذين يقومون بأدوار مرسومة ومحددة .

فكل نسق ينقسم إلى عدد من الانساق كما أنه من الناحية الأخرى يدخل في تكوين نسق أكبر منه ويستلزم هذا من الباحث في دراسته للنسق أن يدرسه من زاويتين متكاملتين :

الأولى : وهي دراسة النسق من الداخل أي دراسة مكونات ذلك النسق من نظم وعلاقات اجتماعية متشابكة .

الثانية : وهى دراسته من الخارج أى فى علاقته بالانساق الأخرى
تنفى تشترك معه فى تكوين نسق أكبر منه (١) .

ووفق هذا المفهوم يمكن النظر إلى الجماعة باعتبار نسق اجتماعي
يقوم على الاعتمادية المتبادلة بين أعضائها .

ويشتر أعضاء الجماعة الأنساق الفرعية التى تتمثل وظيفتها فى
التضام والتكامل لأداء الوظائف الأساسية للنسق .

ويمكن تحليل الجماعة كنسق وفقاً للخصائص التالية :

١ - تتكون الجماعة كنسق اجتماعي من الأعضاء المكونين لها والعلاقات
الاجتماعية القائمة بينهم وتتخذ هذه العلاقات بناءً اجتماعياً يتضح من
تدرج المكانات والأدوار الاجتماعية بالجماعة .

٢ - كما أن الجماعة كنسق جزء من نسق أكبر تتفاعل معه ويوجد بينهما
تأثير متبادل حيث تتأثر الجماعة بالمؤسسة وأهدافها وشروط
عضويتها وإمكانياتها المتاحة كما تؤثر فيها .

ومن ثم يمكن أن يطلق على النسق أنه حى مفتوح طالما أنه يعتمد
على التفاعل والتأثير المتبادل بين أجزاء النسق الأكبر .

٣ - تحاول الجماعة كنسق اجتماعي تحقيق أهدافها ومن ثم فهى تحاول
الاستمرار والبقاء لأطول وقت ممكن وتعمل على أن يكون لها حدود
واضحة والمعالم تميزها عن غيرها من الجماعات بحيث لا تكون ولا
تتلاشى فى جماعة أخرى ويعمل الأعضاء داخل النسق على حماية

(١) أحمد أبو زيد ، البناء الاجتماعي ، مدخل لدراسة المجتمع ، ج٢ ، الأنساق ، دار
الكتب العربى للطباعة والنشر ، ١٩٦٧ ، ص ٦ .

حدودهم ، وذلك بتعميق أواصر العلاقات بينهم بحيث تكون العلاقات بين أعضاء الجماعة أقوى من العلاقة بين أى عضو فى الجماعة وخارجها وهذه الحدود ليست جامدة بل يمكن أن تتغير بتغير العلاقات داخل وخارج النسق .

٤ - كما أن للجماعة مجموعة من القيم والتي تشكل الضبط الإجتماعى داخل الجماعة وتوجه السلوك بما يحافظ على تكامل النسق ، وكلما كان هناك اتفاق فى القيم بين الأعضاء كلما سهل ذلك من عملية الضبط الإجتماعى .

٥ - الطاقة هى العنصر الأساسى لأى نسق ونعنى بها القدرة على العمل أو القوة التى تحدث التغيير ولكى تحقق الجماعة أهدافها فإنه يلزمها أن توفر وتختزن الطاقة ويمكن توفير الطاقة من الداخل أو الخارج لتحقيق الأهداف الداخلية والخارجية للنسق ويمكن النظر إلى العلاقات الطيبة والحب والتعاون والتقدير باعتبارها طاقة للنسق تساعد على استمراره ومن الواضح أن أعضاء الجماعة يتناسقوا إذا ما واجههم أى موقف يعرضهم للإنتهاز .

٦ - يمثل عنصر التنظيم أهمية وحيوية لتحقيق أهداف الجماعة ويتأثر التنظيم داخل الجماعة بوضوح أدوار الأعضاء وعدم تعارض همت العضو مع الجماعة وعدم وجود عاطلين أو أفراد معزولين . الخ .

٧ - ومن الأمور الهامة فى النسق الإجتماعى تحريك الطاقة وإنتقالها ويعتمد ذلك على عملية الاتصالات .

ولقد كان ليفن أول من أكد على الإعتدالية بين أفراد الجماعة ونعنى بهذا أن الجماعة فى خدمة الجماعة تتكون من عدد من الأعضاء لكل عضو وظيفة مرتبطة بالدور الإجتماعى الذى يقوم به وهذه الوظيفة ليست مستقلة عن الوظائف الأخرى بل أنها متساندة ومتكاملة مع سائر الوظائف لتحقيق أهداف الجماعة ، وأى إخلال بإحدى هذه الوظائف أو ببعض منها سيؤدى إلى عدم تحقيق الجماعة لأهدافها العامة وبالتالى يختل توازن الجماعة ، وعليها كنسق أن تتغلب على هذا الخلل لتعيد حالة التوازن بمساعدة أخصائى الجماعة لذلك يرى كل عضو أن مصلحته أن يؤدى الوظيفة المطلوبة منه كما أن الاخصائى يعرف أن الغرض الأساسى من دراسة الجماعة هو معرفة القوى التى تؤثر فى العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة ويصبح قادراً على إحداث التغيير المرغوب فيه فى الجماعة وأعضائها .

وظائف النسق :

يرى بارسونز أن للنسق أربعة وظائف أساسية هى ^(١) :

١ - تحقيق هدف النسق :

وتهتم هذه الوظيفة بحشد الموارد المختلفة التى يمكن الإعتماد عليها فى تحقيق الأهداف المتعددة للنسق وذلك بعد ترتيبها طبقاً لأولوياتها مع ملاحظة أن هذه الموارد قد تكون داخلية أى يمكن الحصول عليها من داخل النسق أو خارجية أى يمكن الحصول عليها من خارج النسق .

(١) محمد محمود مصطفى ، مرجع سابق ص ١٥٦ عن :

Talcott Parsons, Structure and Process in Modern Societies. Glencoe, J II. The Free press 1960 pp 70 - 75 .

٢ - التكيف :

وتهتم هذه الوظيفة بعلاقات النسق مع البيئة الخارجية حيث أن التكيف كميكانيزم يشجع الإستجابة إلى البيئات الخارجية والداخلية مع محافظة أله كلما كانت هناك انساق فرعية أكثر كلما كانت العملية التكيفية أكثر فعلاً .

٣ - صيانة النمط :

وهذه الوظيفة تعبر عن الضرورة الملزمة لصيانة استمرار وثبات الأنماط الثقافية المميزة للمجتمع والتي يتميز بها ببناء النسق ولهذا فإن الصيانة كميكانيزم تحاول أن تمنع النسق من التغيير بسرعة حتى لا يفقد توازنه وقوى الصيانة هي مؤثرات محافظة تعمل لمنع عدم التوازن .

٤ - التكامل :

تهتم هذه الوظيفة بتحقيق التوافقات المتبادلة بين الوحدات المترابطة في النسق .

وبناء على الوظائف السابقة يولج النسق أربعة مشكلات أساسية لكي يستمر في البقاء وهي مرتبطة بالوظائف التي يجب أن يقوم بها وهي :

١ - مشكلة تحقيق الهدف .

٢ - مشكلة التكيف .

٣ - مشكلة خفض التوتر .

٤ - مشكلة التكامل .

والخلاصة ان الجماعة كنسق للمساعدة المتبادلة بين الأعضاء بعضهم وبعض تعنى (١) :

١ - استمرار العضو كنسق فرعى فى تعمق الجماعة : بنسى أن يشعر العضو أن تحقيق أهداف الجماعة سوف يعود عليه بالنفع .

٢ - لكل عضو وظيفة مرتبطة بدوره ؛ هذه الوظيفة هى جزء من الوظائف العامة للجماعة بمعنى أن وظائف الأعضاء مترابطة بحيث ؛ يؤدي أى خلل فى هذه الوظائف الفرعية إلى الأخلال بالوظائف الرئيسية للجماعة مما يفقدها بعض توازنها ويعرقل تحقيقها لأهدافها ويؤثر بدوره على أشباع لبعض احتياجات الأفراد .

٣ - كل عضو فى الجماعة لابد أن يشعر بأن دوره فى تحقيق أهداف الجماعة كى تشبع احتياجاته يرتبط بتحقيق أهداف الغير وهذا ما يسمى بالاعتمادية المتبادلة .

٤ - يترتب على ذلك ضرورة تعاون الجميع وذلك للتأثير المتبادل بين الوظائف الفرعية للجماعة كنسق للمساعدة حتى تحقق الوظائف الفرعية فى الجماعة فتستمر الجماعة فى توازنها وتحقيق هدفها العام مما يعود على الأعضاء بالفائدة وهذه تحقق وظيفة التكامل فى الجماعة كنسق للمساعدة .

ثالثاً : نظرية الدور :

يمكن النظر إلى الجماعة باعتبارها وحدة من الأعضاء المتفاعلين والذي يمارس كل منهم دوره الذى حدد له .

(١) إبراهيم مرعى ، محمد حسين البغدادي ، الجماعات فى الخدمة الإجتماعية . المكتب الجامعى الحديث ، الإسكندرية ، ص ٣٨ .

ولتوضيح معنى الدور لابد وأن تُعرض أولاً لمعنى المركز وهو
الوضع الذى يشغله الفرد فى مجتمع ما يحكم سنه أو جنسه أو ميله أو
حالته الاجتماعية أو وثاقته أو تحصيله .

ومن الجدير بالذكر الإشارة إلى أن هناك مكانة موروثية ^١ مكانة
مكتسبة وتشير المكانة الموروثة إلى أن الفرد ليس له دخل أو جهد فى شغلها
ومن الصعب التخلص منها كالمكانات المتعلقة بالنوع والسن والفرجة
والنسب . . . الخ . وتشير المكانة المكتسبة إلى المكانة التى يمكن للفرد
شغلها بناء على جهود الشخصية وقدراته والفرص المتاحة فى بناء الجماعة
كالمكانات القيادية ^(٢) .

ونعنى بالدور الجزء الذى ينتظر من الفرد أن يلعبه أو السلوك الذى
يؤديه فى كل من سلسلة مراكز ^(٣) .

ولقد كان لينتون من أوائل من أهتم بنظرية الدور الاجتماعى حيث
حدد مفاهيم نظريته كالاتى :

الوضع الاجتماعى : عبارة عن مكانة معينة فى نسق اجتماعى يرتبط
بعدد من الحقوق والواجبات .

الدور الاجتماعى : السلوك المتوافق مع أنماط توقعات الآخرين :

ويقول لينتون أنه لا مفر من أن يشغل كل فرد عدداً من المراكز
الاجتماعية وأن كل مركز يرتبط بدور اجتماعى معين وقد ميز لينتون بين

(١) محمد محمود مصطفى ، مرجع سابق ، ص ١٠٩ .

(٢) كمال الدسوقي ، دينامية الجماعة فى الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى ، مكتبة

الأنجلو المصرية ، ج ١ ، ١٩٦٩ ، ص ٢٩٨ .

نوعين من المراكز تلك التى يخلعها علينا المجتمع وتلك التى نكتسبها بجهودنا ورغبتنا الأولى يسميها المراكز والأدوار المعطاه والثانية يسميها المتخذة ،

ويرى ميرتون أن كل وضع اجتماعى لا يتضمن دوراً منفرداً وإنما مجموعة أدوار تتعدد بتعدد العلاقات الاجتماعية التى تربطه بأوضاع اجتماعية أخرى ويسمى ميرتون هذا المركب (وحدة الدور الاجتماعى) .

وتختلف وحدة الدور الواحد عن الأدوار المركبة حيث يقصد بالأدوار المركبة الأدوار المختلفة للشخص الواحد الذى يشغل مراكز متعددة .

ويتضمن الدور الاجتماعى أربعة عناصر تساعدنا فى الحكم على أداء الشخص لدوره وهى (١) :

١ - مجموعة الأنشطة ، أو المظاهر السلوكية اللازمة والمطلوبة لمكانة معينة .

٢ - موقف التفاعل فكل دور يتضمن واحد ، أو أكثر من الأفراد الآخرين .

٣ - مجموعة التوقعات الاجتماعية ، والمعايير الاجتماعية للأنشطة ، والتفاعلات بين الناس ، ويجب أن ننبه إلى حقيقة هامة ، وهى أن التوقعات الخاصة بالسلوك المرغوب تختلف من طبقة إلى أخرى ، ومن ثقافة إلى أخرى ، ومن فرد إلى آخر فى نفس الأسرة حسب مكانته فيها .

(١) عبد الحميد عبد المحسن ، دليل معيارى لملاحظة أدوار اعضاء الجماعة ، برنت سنتر ، القاهرة ، ١٩٨٦ ، ص ص ١٧ - ٢٠ .

٤ - مجموعة القيم الوجدانية والمشاعر الانفعالية والعاطفية فى أنشطة الكائن الحى البشرى وهذه القيم المقبولة لها صلة بتوقعات الدور
عنه .

ولتوضيح كيف يمكن الاستفادة من مفاهيم تلك النظرية فى خدمة الجماعة يمكن الرجوع إلى تعريف الأستاذة جيزلا كونيكا لخدمة الجماعة بأنها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التى تساعد الأفراد لتزيد من أدائهم الاجتماعى عن طريق الخبرات الجماعية ويكافحون بنجاح مشكلات الشخصية والجماعة أو المجتمعية (١) .

أى أننا إذا اعتبرنا أن لكل فرد مراكز اجتماعية Positions لكل منها مكانة فقلما نجد أنساناً يستمتع بالمكانة المرجوة لمركزه سواء أكان ذلك من وجهة نظره أم من وجهة نظر الآخرين من حوله كما أنه يصعب على هذا الانسان أن يقوم بأداء ما ينتظر أو يتوقع أن يقوم به من سلوك بالنسبة لكل دور إلى الوجه الأكمل (٢) ، أى أن نجاح الفرد فى حياته يتوقف على قدرته فى التوافق والانسجام بين الأدوار المختلفة حيث أن كثيراً من المشاكل التى نواجهها مرجعها عدم القدرة على أحداث هذا التوافق أو ما نسميه صراع الأدوار .

وليس من الضرورى أن تكون صعوبة التوافق بالدور من جانب الفرد فقد تكون الأدوار ذاتها صعبة الأداء ثم أن الأدوار تحول طريق التفاعل

(1) Konopka Gisella. Social Group Work : A Helping Process Second Edition
C.M.S. N.J. Prentice Hall, 1972, p. 28 .

(٢) محمد شمس الدين أحمد ، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ،
مرجع سابق ، ص ١٣

مثال أن يصبح تلميذ المدرس الذى ينبغ رئيساً عليه (١) .

ويمكن تمييز أنواع صراع الأدوار فيما يلى :

١ - صراع بين دورين أو أكثر :

أ - ويحدث ذلك عند شعور الفرد بعدم قدرته على القيام بأكثر من دور نتيجة لتعارض الوقت والمسئولية مثال صراع العضو بين دور الطالب من حيث التفرغ للدراسة وبذل مجهود للتفوق ودوره كعضو فى الجماعة من حيث المساهمة فى النشاط وتحمل المسئولية .

ب - قد يفرض وضعان اجتماعيان مطالب متعارضة من القيم مثل الأخصائى الاجتماعى ومسئوليته قبل العمل ، مسئوليته قبل المجتمع ، الفرد المتعلم الذى يعيش فى مجتمع متفتح بقيمه الأخذ بالتأثر .

ج - قد يفرض وضعان مطالب متنافسة على ولاء الشخص ومن الأمثلة على ذلك أحد رجال الشرطة الذى يتعرض للاضرار بأحد أفراد أسرته أثناء أدائه لعمله حينئذ يتعرض لصراع بين ولاءه لمهنته وولائه لأسرته .

٢ - كما يتعرض الفرد فى مواقف أخرى للصراع عند أدائه لدور معين
مثال :

أ - عندما يحاول الفرد أن يسلك سلوكاً يختلف عن التوقعات التى يجمع الناس أو غالبيتهم على أنها مناسبة لمن فى مثل دوره .

(١) كمال الدسوقي ، دينامية الجماعة فى الاجتماعى وعلم النفس الاجتماعى ، مرجع سابق ، ص ٣٢٢

ب - قد يختلف الناس وفقاً لطبقاتهم الاجتماعية أو نوعية مجتمعاتهم من تكون ريفية أو حضرية حول ما يجب أن يفعله الإنسان في دور معين .

ج - قد يتعذر على الفرد تغيير أحد أدواره كلياً أو جزئياً كأن يبدأ المدرس في الدراسة من جديد ويقوم بدور المدرس والتلميذ في آن واحد .

د - عند اختبار دور معين إذا ما تنوعت فرص الاختيار (كلية أو مهنة) .
هـ - قد يشغل الفرد وضعاً جديداً في البناء الاجتماعي لم يتحدد تماماً مسود الأدوار المتعلقة به .

٣ - وقد يأخذ صراع الأكوام صورة الانقطاع ونعني به انتقال الشخص من دور لآخر دون أن يكون قد زود بأى خبرات تساعد على القيام بالدور الجديد مثل الانتقال من دور الأعزب إلى دور المتزوج أو الزوجان العاقران وهما أبوان لأول مرة وخريج الجامعة وهو مجند بالجيش .

ويمكن للأخصائي الاجتماعي ان يستفيد من تحليل مفهوم تسور ومعرفة القوى المؤثرة في تحديده وصياغته عند تشخيص المشكلات الإنسانية وتعامله معها حيث تمكنه معلوماته في هذا المجال من التعرف على بعض مصادر الصراع في العلاقات الاجتماعية .

كما يمكن القول أن دور خدمة الجماعة هو مساعدة الأفراد على أساس من الموضوعية والواقعية لرفع مستوى أدائهم الاجتماعي لكل دور ينتظر منهم أدائه .

صراع الأدوار فى نطاق نظام الأدوار :

تختلف التوقعات المرتبطة بالأدوار فى إطار النظام الاجتماعى من حيث وضوحها ودرجة الاتفاق والاجماع عليها من الأشخاص ويحدث التوتر والقلق عندما لا يحدث اتفاق بالنسبة لتوقعات الأدوار ويتخذ عدم الاتفاق أحد الأشكال الخمسة التالية :

- ١ - عدم الاتفاق حول تحديد توقعات الدور .
- ٢ - عدم الاتفاق حول مدى أو عمق السلوك المسموح به أو الممنوع فى إطار الدور .
- ٣ - عدم الاتفاق حول المواقف التى تنطبق عليها التوقعات .
- ٤ - عدم الاتفاق حول ما إذا كان السلوك المتوقع إلزامياً أم اجبارياً .
- ٥ - عدم الاتفاق حول أى التوقعات يفضل عند حدوث صراع بين الأدوار^(١) .

وإذا ما طبقنا ذلك حول دور عضو الجماعة فى الجماعة ودوره كطالب فقد نجد أن الصراع يحدث نتيجة لاختلاف التوقعات حول :

- مثل تخلى الطالب عن جماعته أثناء الدراسة باعتباره طالباً فقط .
- الاعتقاد بأن التواجد الجزئى مع الجماعة مسموح .
- الاعتقاد بأن التواجد فى الجماعة مرتبط بتحقيق الأهداف الشخصية .
- تصور العضو أنه من الأفضل له أن يلتزم بنشاط الجماعة وترى الجماعة ضرورة أن يلتزم معها .

(١) توفيق مرعى ، وأحمد بليق ، الميسر فى علم النفس الاجتماعى ، دار الفرقان

للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط ٢ ، ١٩٨٤ ، ص ١٢٦ .

- اعتقاد العضو أن واجباته المدرسية لها الأولوية وترى الجماعة عمر ذلك .

أى أن عدم وضوح التوقعات وعدم الاجماع عليها يؤدي إلى التوتر وبالتالي إلى الصراع والتضارب والتنافس .

كما يمكن الاستفادة من مفاهيم هذه النظرية بتناول الأدوار الملقاة لأعضاء الجماعة حيث أن الفرد الذى يشغل مركز معين ، وله مكانة معينة يؤدي عدة أدوار تتحدد بعلاقته مع الأفراد شاغلي المراكز الأخرى عما يتفاعل معهم فى إطار التوقعات السلوكية المنتظرة منه .

وتوزيع الأدوار بين أعضاء الجماعة يحقق وظيفة اجتماعية ، وكذلك يشبع حاجة نفسية لعضو الجماعة مبعثها الشعور بالحاجة إلى التغيير ، وإلى الانجاز والتفاعل الاجتماعى .

وكذلك يساعد توزيع الأدوار فى الجماعة على الوصول إلى هدفها عن طريق تحقيق مطالب الجماعة التى تستلزم قيام كل عضو فيها بدور . ويمكن أن تقسم أدوار أعضاء الجماعة إلى ثلاث مجموعات عريضة هى (1) :

١ - أدوار وظيفة الجماعة (أدوار مطالب الجماعة) Group Task Roles وهى ترتبط بالمهمة التى قررت الجماعة القيام بها ، والغرض منها تسهيل ، وتنسيق جهود الجماعة لتحديد الهدف ، وإيجاد وسائل تحقيقه ومن أمثلة هذه الأدوار (المبادر ، الباحث عن المعلومات ، المدلل بالمعلومات ، الموضح ، الملخص ، المنسق ، المسجل ... إلخ) .

(١) محمد محمود مصطفى ، مرجع سابق ، ص ١٠٩ .

٢ - أدوار بناء الجماعة والمحافظة على كيانها - Group building and maintenance Roles.

وهي تلك التي تهدف إلى بناء اتجاهات ، أو المحافظة على هذا النوع من السلوك المتمركز حول الجماعة ، ودوام استمراره ومن هذه الأدوار المشجع ، الموفق ، الملاحظ . . . الخ .

٣ - الأدوار الفردية Individual Roles : وهي تلك التي توجه نحو إشباع الحاجات الشخصية للعضو وغالباً ما لا تكون متوافقة مع مطالب الجماعة ، أو مع أداء الجماعة لوظيفتها كجماعة متكاملة مثل أدوار العدوانى ، والمتعطل ، والمهرج ، والأثانى .

أى أن أعضاء الجماعة يقومون بالعديد من الأدوار ، منها ما يساعد الجماعة ويدفعها نحو التقدم ، والانتجاز ، ومنها أيضاً ما يعطلها ويعوق حركتها ، الأمر الذى يتطلب من الأخصائى التدخل ، وتقديم المساعدة عند اللزوم ، وفيما يلى توضيحاً لتلك الأدوار التى تيسر حركة الجماعة وتدفعها نحو التقدم (١) .

١ - المبادئ Initiator وهو الذى يبدأ بعرض الآراء ، والأفكار الجديدة، وكذا يعرض الحلول المبتكرة .

٢ - الباحث عن المعلومات Information Seeker وهو الذى يطلب الإيضاح من الآخرين ، ويستفسر منهم ، ويطلب تحديد المقصود .

(١) محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، دراسات فى خدمة الجماعة ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٨٨ ، ص ١٣٤ .

- ٣ - مقدم المعلومات Information Giver وهو العضو الذى يورد الجماعة بالحقائق ، والمعلومات المتعلقة بالموضوع ، أو المسئلة موضوع المناقشة ،
- ٤ - الباحث عن الآراء Opinion Seeker وهو الذى يهتم بالتعرف على آراء الغير ، ويحاول الوقوف على وجهات النظر المختلفة .
- ٥ - مقدم الآراء Opinion وهو عضو الجماعة الذى يحرص على عرض آرائه والأدلاء بأفكاره فيما يتعلق بما تناولته الجماعة بالمناقشة .
- ٦ - الموضح والمفسر The Elaborator وهو عضو الجماعة الذى يعلق على آراء الآخرين بالتوضيح ، والتفسير مستعيناً فى ذلك بالأمثلة .
- ٧ - المنسق The Ordinator وهو الذى يحرص على الربط بين الحقائق والآراء ، والمقترحات ، أو يقوم بإيجاد العلاقة بين ما يدلى به أعضاء الجماعة .
- ٨ - المنشط The Energizer وهو الذى يدفع حركة الجماعة نحو العمل بنشاط وحيوية ، ويستثير الاهتمام فى المناقشة ، ويشجع للاسهام بالآراء ، ويحرص على حسن استغلال وقت الاجتماع .
- ٩ - المسجل The Recorder وهو عضو الجماعة الذى يقوم بعملية التسجيل الكتابى أثناء الحوار ، والمناقشة سواء على الورق ، أو على سبورة ويحتفظ كذلك بالسجلات التى تتضمن محاضر اجتماعات الجماعة .

وكما سبق أن أوضحنا أنه يتأهل ما سبق مجموعة أخرى من الأفراد
من يترتب على سلوكهم تعويق حركة الجماعة ، ومبوء العلاقات ، وفساد
مناخ الاجتماع ومن هؤلاء :

١ - الشخص العدوانى The Aggressor وقد يتمثل هذا العدوان فى
عدوان بدنى ، أو لفظى ، أو تحطيم واتلاف .

٢ - المعوق The Blocker وهو الذى يعوق نشاط الجماعة بكثرة تدخله ،
ومقاطعته للجماعة ، واعتراضه على خطواتها ، أو بطئه فى العمل .

٣ - الباحث The Recognition Seeker عن التقدير وهو الشخص الذى
يغالى فى الظهور ، ويسعى إلى لفت انتباه الأعضاء له باستمرار ،
ويميل إلى استعراض جهوده ومعلوماته .

٤ - المستهتر The Dominator وهو العضو الذى لا يقدر المسؤولية التى
تسند إليه ، ولا يقدم على المشاركة ، ولا يعطى اهتماماً كبيراً بها ،
ولا يلتزم بمعايير الجماعة ، وبشكل عام يتمثل سلوكه فى عدم
الالتزام .

٥ - المسيطر وهو الذى يميل إلى فرض آرائه ، واختياره على أعضاء
الجماعة ، ورفض مقاطعته ، ومحاولة فرض سطوته على أعضاء
الجماعة .

وإن كان الأخصائى يقوم أثناء الاجتماع بمساعدة كلا النوعين من أفراد الجماعة الميسر منهم ، والمعوق ، إلا أنه يقوم ببذل جهد أكثر مع النوع الأخير حيث أن مساعدته لهم لم تقتصر على ما يقوم به أثناء الاجتماع، بل قد يتطلب الأمر أيضاً مساعدتهم خارج الاجتماع ، وما يتطلبه ذلك من التعرف على الدوافع الحقيقية وراء سلوكهم المعوق هذا ، فقد يكون هو نفسه (الأخصائى) سبباً ، أو أحد الأسباب التى ساعدت على ظهور أساليب السلوك تلك ، إما بتجاهله لهم أثناء الاجتماع ، واعتماده على فئة معينة لتحمل مسئوليات الحياة الاجتماعية للجماعة ، وما يترتب على ذلك من مشاعر حقد بين الأعضاء ، بل بينهم وبين الأخصائى نفسه الذى ظهر بمظهر المتحيز .

كما قد يرجع السبب إلى قائد الجماعة المنتخب نفسه والذى يحاول أن يحجب على الآخرين فرص المشاركة ، والمساهمة بأرائهم ، أو أفكارهم "شأن" اجتماع . أو يحاول وضع العرائيل التى تحول دون قيامهم بأية "شأن" من شأنها أن ترفع من مكانهم فى الجماعة ، وذلك بدافع الانانية والحرص على أن يظل هو الشخص الوحيد ذو المكانة المرموقة فى الجماعة .

كما قد يرجع السبب إلى وجود موظفين عديدين منتخبين فى الجماعة دون حاجة فعلية لذلك ، أو العكس أى قلة عدد هؤلاء رغم الحاجة إليهم . وما إلى ذلك مما يتطلب من أخصائى الجماعة دراسة الموقف من جميع

(١) محمد شمس الدين أحمد وآخرون ، مرجع سابق ، ص ١٣٦ .

جوانبه لا يخصص - رسته على - يك نفعه الـهـونـه لاجتماعات، اجتماعية فقط .

وبشكل عام يمكن تحديد دور الخدمة الاجتماعية في استفادتها من نظرية الأدوار الاجتماعية على المستوى العلاجي والوقائي والانشائي .

حيث تهتم خدمة الجماعة بالاداء الاجتماعي على المستويات التالية :

- ١ - استعادة قدرة الانسان على القيام بالاداء الاجتماعي (مستوى علاجي)
- ٢ - وقاية العضو من احتمال أى عطل في ادائه الاجتماعي (مستوى وقائي) .
- ٣ - تنمية قدراته للقيام بادائه الاجتماعي على أفضل وجه (مستوى انشائي) (١) .

رابعاً : النظرة التفاعلية :

تنظر تلك النظرية للجماعة على أنها جهاز من الأفراد في حالة تفاعل أو نظام من أفراد متفاعلين ، وتعد اسهامات كل من بيلز وهومانز وهوايت من أكثر وأعنى الاسهامات العلمية في هذا المجال .

ويعرف التفاعل الاجتماعي بأنه التنبيه والاستجابة المتبادلات للأشخاص في موقف علاقة اجتماعية هذا التفاعل قد تتمطه العادات والمعايير ، وقد لاتحدده أية معايير قائمة وفي هذه الحالة الأخيرة يسمى سلوكاً جماعياً ، ويختلف التفاعل الاجتماعي عن الأنواع الأخرى من التفاعل كتصادم كرات البلياردو (تفاعل فيزيقي) واتصال الطعام بخلايا

(١) إبراهيم مرعى ، محمد حسين البغدادي ، الجماعات في الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٤٨

نمذجة (تدريس بيرجى) ، أن نقدر المجتمع في فهمه بمعنى و... .
والجانب والرموز ،

ويقدم هومانز إطاراً ييسر النظر إلى الجماعة وأهم مفاهيم هذا الإطار (٢) .

النشاط Activity والعاطفة Spatiment والتفاعل Interaction
والمعايير Norms .

وهي مفاهيم تشير على التوالي إلى العمليات التي يقوم بها الناس ،
ومشاعرهم ، واتصالاتهم ، والمعايير التي ينصاعون لها . فإذا كانت
المعايير عميقة تتصل بالمثل (كالديمقراطية) ، فإن هومانز يستخدم
اصطلاح القيم للدلالة عليها ويعنى ذلك أن لكل عضو درافعه للانضمام إلى
الجماعة وأن هناك مناشط تشغله في الجماعة وتفاعلات تحدثها هذه المناشط
بين أعضاء الجماعة وأن كل هذه العوامل مترابطة .

وقد وضع هومانز بعض الفروض التي حاول التحقق من صحتها في
الجماعات انزاعية مثل جماعات العمال في مؤسسة صناعية أو في جماعات
تجريبية ، ومن هذه الفروض مثلاً :

— أنه كلما زاد التفاعل بين الأشخاص كلما زاد احتمال مشاركتهم في
المشاعر وفي العواطف وفي الاتجاهات ، وكلما زاد احتمال منوكتهم
كجماعة تعمل في سبيل هدف مشترك — إلا أن هذه العلاقات الموجبة لن
تقوم إلا إذا توافرت ظروف معينة منها عدم وجود عوامل معوقة مثل

(١) كمال الدسوقي ، دينامية الجماعة في الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي . مرجع

سابق ، ص ٣٣١

(٢) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص ٤٢٣

الاستنثار أثناء العمل او وجود خصائص شخصية معوقة مثل السيطرة والكسل. •

— ومن فروض هومانز أنه يقدر ما تزيد شدة العلاقة الموجبة داخل الجماعة فأنه يصاحبها :ب.أ. أو كراهية للأشخاص خارج الجماعة •
— كلما تساوت تقريباً المكانات الاجتماعية لعدد من الناس كلما زاد احتمال التفاعل بينهم •

— ويفترض هومانز أنه كلما زادت مكانة الفرد في الجماعة كلما زاد تواتر مبادائه بالفعل وكلما زاد تواتر تلقيه لهذا التفاعل •

— كلما اقترب الفرد من تحقيق معايير الجماعة كلما زاد التفاعل الصادر منه إلى أعضاء الجماعة الآخرين ، وكلما زاد التفاعل الذى يتلقاه منهم ، ويمكن أن نسمى هذا الشخص الأقرب والأكثر تفاعلاً بالقائد^(١) •

ويربط هومانز بين هذين العرضين بفرض آخر يشير فيه إلى أنه كلما ارتفعت مكانة الإنسان داخل الجماعة كلما ازداد التصاقاً بمعاييرها وعندما ينحرف عن المعايير التى وضعتها الجماعة لنفسها فأنها غالباً ما تتغاضى عن ذلك ويمكن أن يصبح هذا الانحراف معياراً أمام الأعضاء^(٢) •

نظرية بيلز فى تحليل عملية التفاعل :

حيث تمثل عملية حل المشكلة نقطة البداية فى تحليل عملية التفاعل ، كما أنها الهدف أيضاً ، بل أن بيلز يرى أن ملاحظة التفاعل الاجتماعى والوقف الذى يتم فيه هذا التفاعل هى نقطة البداية فى كل العلوم الاجتماعية •

(١) لويس ملوك ، مرجع سابق ، ص ٤٢٦ •

(2) Margret, Hart Ford, Group in Social Work, Columbia University, Pres N.Y., 1971, p. 71.

ويعرف بيلز الجماعة الصغيرة بأنها عدد من الناس يتفاعلون مع بعضهم البعض فى سلسلة من الاتصالات الشخصية ويتلقى كل عضو فيها انطباعات ادراكية معينة عن الأعضاء الآخرين يكون واضحاً له بما يكفى أن يستجيب لهم باعتباره شخصاً فردياً^(١) . أى أن بيلز يشير إلى ضرورة حدوث التفاعل ، والادراك بين الأعضاء كشرط لوجود الجماعة .

وفى ضوء هذا التعريف يرى بيلز أنه لا يمكن أن نطلق كلمة الجماعة على الحالات الآتية^(٢) :

- ١ - عدداً من الأفراد لم يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر .
- ٢ - عدداً من الأشخاص وجدوا معاً فى نفس المناسبة محاضرة مثلاً ولكنهم لم يتفاعلوا بدرجة تمكن كلا منهم من أن يدرك الآخرين بصورة متميزة ، أو تمكن الملاحظ من جمع بيانات عن علاقة من منهم بالآخرين .
- ٣ - ذلك العدد الكبير من الأشخاص .
- ٤ - أولئك الأشخاص المتأثرين بحيث يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر بصورة غير مباشرة فقط ، أو بوصفهم أفراداً مجهولين ، أو يتكلمون بعضهم مع البعض الآخر عن طريق أشخاص آخرين ، أو وسائط اتصال غير شخصية كما هو الحال فى مؤسسة صناعية إذا نظرنا إليها ككل . ذلك أن مثل هذا العدد يكون كبيراً ومعقداً وغير متميز بحيث لا تتوفر له مقومات تعريف بيلز للجماعة . ويتميز تفكير بيلز

(١) عبد الباسط محمد حسن ، علم الاجتماع ، الكتاب الأول ، المدخل ، مكتبة غريب ، ١٩٨٢ ، ص ٢٥٥ عن :

R. Bales. Interaction Process Analysis, Cambridge, 1950, p. 33.

(٢) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص ص ٤٢٧ - ٤٢٨ .

بالحركة . فهو ينظر إلى عملية التفاعل كما لو كانت مجرى متصلاً
من الانفعالات ، والكلمات ، والرموز ، والتفاعلات ، والإشارات
... الخ وقد يكون هذا المجرى سريع الحركة أو بطيئاً .

وقد حاول بيلز دراسة مراحل وأنماط التفاعل الاجتماعي . وحدد
مراحل، وأنماط عامة في مواقف اجتماعية تجريبية . وحدد بيلز في كتابه
تحليل عملية التفاعل Interaction Process Analysis هذه المراحل وتلك
الأنماط التي تحدث عن عملية التفاعل الاجتماعي على أساس من نتائج
دراساته وملاحظاته . ويدور التفاعل الاجتماعي الذي درسه بيلز حول
موضوع أو مشكلة - يريد أعضاء الجماعة الوصول إلى حلها وللمشكلة عدة
حلول ، وهناك عدة خطوات يمكن اتباعها في سبيل الوصول إلى الحل ،
وهناك مرونة في فهم المشكلة ، واقتراحات عديدة خاصة بحلها يمكن وزن
كل منها وتقييمه وأخذ رأى الجماعة في السياسة التي تتبع ... الخ .

وقد بيلز نموذجاً لتحليل عملية التفاعل الاجتماعي يعد مركزاً هاماً في
أساليب البحث في ديناميات الجماعة . وقام بيلز بدراساته على جماعات
أولية (لاحظ عملية التفاعل الاجتماعي من خلال مرآة يرى منها من جانب
واحد) .

خامساً : النظرية التحليلية :

نشر فرويد كتابه علم النفس الجماعي وتحليل الأنا سنة ١٩٢١ وقدم
فيه وجهة نظره في ديناميات الجماعة فكان كتابه هذا بداية اهتمام مدارس
التحليل النفسي بهذا الموضوع .

وتركز هذه النظرية على العمليات الدافعية والدفاعية في الفرد وأبرز ما في النظرية التحليلية بالنسبة لدينامية الجماعة مفاهيم التنمص والتكوس وميكانيزمات الدفاع والاشعور (١) .

ففي الجماعة يسهل التعبير عن الإ اتجاهات النكوصية أو السلوك النكوصي ويختلف التعبير في درجته طبقاً لعوامل مختلفة مثل الجو الاجتماعي ولمترة نوا الجماعة وثباتها الانفعالي واثرائها ، وإذا كان الجو الجماعي سمحاً فإن الفرد قد يقل قلقه وتقل حاجته إلى التعلق بالأنماط الدفاعية ويمكن أن يكون للجماعة آثار بناءة تسهم في تدعيم نمو الشخصية وقد يكون لها آثار علاجية منها (٢) :

- ١ - الشعور بالإنتماء وبالعكاشة .
- ٢ - الوقاية من التهديد الواقعي أو المتخيل .
- ٣ - تأكيد احترام الذات .
- ٤ - نقص الحاجة إلى قناع من الميكانيزمات الدفاعية .
- ٥ - تهيئة الظروف المواتية لإعلاء الدوافع الرئيسية .
- ٦ - ضبط الرغبات الطفولية والسلوك العاطفي .
- ٧ - توجيه العدوان غير الضروري نحو مصادر الخطر أو الشر .

(١) كمال الدسوقي ، ديناميات الجماعة في الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ، مرجع سابق ، ص ١٨٥

(٢) لويس مليكة ، سيكولوجية الجماعات والقيادة ، مرجع سابق ، ص ٤٢٨ .

توى التماسك وقوى الانقسام (١) :

تتميز شبكة العلاقات الشخصية داخل الجماعة بتفاعل القوى الإيجابية التي تدعم تماسك الجماعة ، والقوى السلبية التي تنزع إلى إضعافها .

وتتكون الروابط الإيجابية من مختلف صنوف التوحد ومن المعتقد أن أكثر التوحدات شيوعاً في العلاقات الجماعية هي في الأنواع التالية :

- ١ - التوحد بشخص محبوب أو بجماعة .
- ٢ - التوحد بمنافس أو بجماعة من المنافسين يود الفرد لو حل محلهم
- ٣ - التوحد بفرد أو بجماعة على أساس اختيار موضوع أو صفة أو مثل مشترك .
- ٤ - التوحد بفرد أو بجماعة من الناس لهم حاجات مشتركة .

وتشمل القوى السلبية في الجماعة مختلف المخاوف ، وأنواع الكراهية ، والمقاومة ، والعدوان .

حيث أن اتجاهات أفراد الجماعة بعضهم نحو البعض الآخر ونحو القائد نادراً ما تكون إيجابية خالصة . وفي كل رباط شخصي ، يكون هنا طبقاً لفرويد ، مزيج من مشاعر الحب والكراهية تتفاوت في شدتها ، وفي أي جماعة واحدة يمكن أن نميز :

- ١ - روابط إيجابية أو سلبية بالموضوعات (الحب والكراهية) .
- ٢ - توحدات إيجابية أساسها الإعجاب وسلبية أساسها الخوف من الموضوع .
- ٣ - تحويل (طرح) إيجابي أو سلبي .

(١) لويس مليكة ، مرجع سابق ، ص ٤٣٩ .

وتتوقف حركة الجماعة ، بل وأحياناً يتوقف وجودها على هجرة
القوى الإيجابية الموحدة ، على القوى السلبية الانتقامية .

ويمكن القول بأن أهم العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى زيادة تماسك
الجماعة وهي :

- إشباع الحاجات الفردية المشتركة للوقاية والأمن والحب .
- غلبة الروابط العاطفية الإيجابية .
- المثل والاهتمامات المشتركة .
- جو من العدل والمساواة .
- نشاط جماعي رمزي وتقاليد .
- أعداء مشتركون خارج الجماعة .

أما العوامل التي تهدد تماسك الجماعة فهي :

- التعبير دون قيد عن الدوافع .
- التمرکز الزائد للأفراد كل حول ذاته .
- الغيرة والحسد المتطرفان .
- استجابات تحويل سلبية متزايدة .
- احباط زائد ناتج عن مطالب القائد أو ميثاق الجماعة .

دور القائد :

وتختلف العلاقات بين القائد وأفراد الجماعة طبقاً لنظرية فرويد
باختلاف خصائص الجماعة ، مثلاً في الجماعات التي تسيطر عليها قيادة
استبدادية يغلب أن يحل القائد محل الأنا الأعلى للفرد فهو يقوم بدور سلطة
داخلية جديدة وتصبح الرابطة معه هي القوة الرئيسية في التماسك ، وفي

هذه الحالات تكون المشاركة بين الأفراد قليلة جداً إن لم تكن منعدمة فهم ينكصون إلى حالات الاعتماد الزائد وينزعون إلى الخضوع وإلى التخلص عن ذاتيتهم كأفراد . أما في الجماعات الديمقراطية فإن هناك أسقاطاً أقل من جانب الأنا الأعلى للفرد على القائد واعتماداً أقل عليه وبدلاً من ذلك يزداد التوحد بالقائد " في الأنا " وتزداد الفرصة أمام الجماعة للاستجابات الفردية بل والناقدة أحياناً ويتعادل النقص في الروابط الشخصية بالقائد مع المشاركة بين الأفراد في المثل العامة كما أنه في حالة غياب القائد تيسر هذه المثل الاستمرار لمشاعر الجماعة (١) .

وعموماً فإن الفرد في تكيفه مع الجماعة التي ينتمى إليها يقوم بالعديد من العمليات النفسية المألوفة والتي قد تساعد على تكيف العضو في الجماعة إذا لم يكن هناك مغالاة كبيرة في أى منها ومن أمثلة تلك العمليات :

١ - الكبح : وهي محاولة شعورية للتحكم في الانفعالات والتغلب عليها وهي عملية تعنى القمع وهي مرادفة لضبط النفس وإن كان كثرة الكبح يؤدي إلى الكبت .

٢ - الكبت : وهي عملية نفسية تتم في اللاشعور وتخفى خلالها مصادر ألم الإنسان ومضايقاته دون أن يكون مدركاً لها .

٣ - الأسقاط : عملية شخصية ينسب فيها الشخص مشاعره غير المقبولة إلى الآخرين .

٤ - التكتف : وفي هذه العملية ينسب الإنسان إلى نفسه ما يتحلى به الآخرون من مميزات تجعلهم محط الإعجاب والتقدير (٢) .

(١) المرجع السابق ، ص ٤٤ .

(٢) صلى سليمان ، صدق المنعم هاشم ، الجماعات بين التنشئة والتنمية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٧٣ ، ص ٦٨ .

سادساً : نظرية المجال :

هي الاسم الذي أطلق على الاتجاه النظرى الذى ارتبط باسم العلامة كيرت ليفين فى العديد من أبحاثه التى بدأت مبكرة فى أوائل الثلاثينات والعلوم هذه النظرية أن السلوك إنما هو حصيلة عوامل المجال الحيوى ، المتوفرة بعضها على بعض والتى تستدعى وجود بعضها البعض .

وقد ساهم بهذه النظرية فى تحطيم الخرافة الشائعة عن استئصال انوصول بالعلوم الإنسانية إلى مصاف العلوم الطبيعية من حيث الدقة فى تحليل الظواهر والقدرة على استخلاص القوانين .

وقد انتشرت فكرة المجال من العلوم الطبيعية إلى العلوم الأخرى وتبثر بها العلماء فى مختلف الميادين ، فأصبحوا ينظرون إلى ظواهر علومه المختلفة باعتبارها تحدث فى المجال ، أى بحسبانها جزءاً من كل الحقائق المتواجدة ، التى لا تدرك إلا بتفاعلها مع بعضها البعض .

وكان ليفين يرى أن علم النفس أولى من العلوم المادية بأن يدرس الإنسان فى المجال وهل معرفة المجال الفيزيقي المادى المحدود السرم دراسة حركة الأجسام المادية من المجال الحيوى لدراسة سلوك الإنسان ، وهو كائن حر الإرادة ، والاختيار له عالمة الياطن الذى يؤثر فى البيئة بمنز ما يتأثر بها ، وله ماضيه ومستقبله السيكلوجيان ، إلى جانب حاضره الذى ليس الموقف الراهن وليده وحده ، بقدر ما هو وليد الماضى ، والحاضر ، والمستقبل .

أى أن المجال النفسى إذن أوسع ، وأعقد بكثير من المجال فى العلوم الطبيعية ، فالمجال الحيوى يجمع :

أ - العناصر تنفيذية : المكان الذى يوجد فيه الشخص ، وإقامة وترتيب هذا الأثاث ، وأوضاعه ، الخ .

ب - المجال الاجتماعى : أى البيئة ، والأشخاص الذين نتعامل معهم وعلاقتهم .

ج - المجال النفسى : أى شخصية الفرد ذاته وما يعمل فيها من قيم ، وأمانى ، وعادات وميول ^(١) .

ثم إن المجال الحيوى لا يقتصر على عناصر الموقف الراهن الفيزيائية والاجتماعية ، والنفسية بل يتعداه إلى ضرورة تقدير مجال الشخص العام بمعنى أن المجال الحيوى يتعدى المكان إلى الزمان ويجمع إلى جانب الموقف الراهن أو الحالة الحاضرة ، الخبرة الماضية ، والآمال والرغبات المستقبلية أى أن سلوك الشخص فى موقف بعينه يتأثر . إلى جانب عوامل الموقف الراهن الثلاث المذكورة بخبرات الزمان الماضى ، والحاضر ، والمستقبل ^(٢) .

وقد لجأ ليفين إلى استخدام مركبات توبولوجية ، ودينامية لتوضيح وجهة نظره . والتوبولوجيا هى فرع من الهندسة يبحث خصائص الأشكال التى تبقى ثابتة لا تتغير تحت تأثير الشد أو التعديل المستمر نتيجة علاقات كيفية للارتباطات والوضع ^(٣) ، أو هو العلم العام للعلاقات المكانية أما الديناميات فهى العلم العام لحركة الأجسام ، وتقدم لنا التوبولوجيا والديناميات

(١) كمال نسوى ، دينامية الجماعة فى الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى ، مكتبة الانجلو المصرية ، الجزء الأول ، ١٩٦٩ ، ص ص ١٨٣ - ١٩٨ .

(٢) كمال نسوى ، مرجع سابق ، ص ١٩٩ .

(٣) كمال نسوى ، مرجع سابق ، ص ٢١٧ .

معاً وصفاً للواقع حيث يصف العلم الأول مواقع الأجسام في المجال و...
الثاني حركتها خلال المجال .

وأهم المركبات التوبولوجية التي استعان بها ليفين هي ^(١) :

١ - المنطقة Region

وهي قطاع من الحيز الاجتماعي ، أو عنصر في المجال الاجتماعي .
وتختلف المناطق في أحجامها وفي أشكالها وفي حدودها ، إلا أنها متكافئة
توبولوجياً بصرف النظر عن هذا الاختلاف . ويمكن أن تنقسم المنطقة إلى
مناطق ثانوية يطلق عليها عادة اسم الجماعات الفرعية ، وهي تلعب غالباً
أدواراً هامة في تحقيق السلام أو الصراع في الجماعة ومن أمثلتها :
العناصر المنشقة والسلوك المضطرب وجماعات الأقلية ، وتخلق هذه
المناطق الثانوية مشكلات هامة في التوازن الجماعي ، وفي التماسك
الجماعي ، وفي دور القائد في حل الصراع الجماعي ، وتتمثل المناطق
الثانوية في التمايز الاجتماعي ، وفي نفس التوازن الجماعي وفي المحاولات
الجمعية لإعادة التنظيم .

٢ - الحاجز Barrier :

ويمثل الحاجز درجة المقاومة للاتصال بين الأفراد ، وهو يعسوق
المشاركة الجماعية ويعطل العمل الجماعي . فالحواجز هي التي قد تعوق
حل الصراع العنصري أو القبلي في الجماعة ، وإذا عجزت الجماعة عن
تخطي الحواجز فإنها قد تكف عن محاولاتها كلية ، وإذا اجتاز الفرد
الحاجز ، فإن سلوكه ينتقل إلى منطقة اجتماعية جديدة ، ويكون لذلك أثر في

(١) لويس كامل مايكة ، مرجع سابق ، ص ٣٩٥ : ٣٩٨ .

إعادة بناء الشخصية وتغيير السلوك ، ويتأثر سلوك الشخص بالمنطقة التي يكون عضواً فيها ، أى أن الأشخاص حين يعملون معاً فإنه ينشأ نظام من العلاقات بحيث يصعب التنبؤ عن سلوكهم بوصفهم نظاماً أو جماعة ، وذلك لأن عضوية الجماعة تؤدي إلى إعادة بناء السلوك الفردي .

المركبات الدينامية :

لا تقدم لنا المركبات التوبولوجية ما نحتاج إليه لفهم التفاعل والاتصال والمظاهر السلوكية الأخرى ، وهى لا تفسر لنا التغير والنشاط ، إذ أن كلا من التغير والنشاط يتعين فى وصفه الاستعانة بمركبات توضح الحركة ، ولذلك ، فإن ليفين استعان بالمركبات الدينامية ، وأهمها :

١ - المجال الدينامي :

فبالرغم من أنه تركيب توبولوجي ، إلا أن خاصيته الأساسية هي الحركة ، فهو مجال دينامي ، أى أنه نمط متغير من أفراد مفاعلين ، والمجال الاجتماعي هو أى جماعة فاعلة أو متغيرة ينتظم فيها سلوك الأفراد والمناطق .

٢ - التوتر :

وهو تكوين دينامي آخر يشير إلى حالة المجال أو المنطقة أو الفرد ، ولا يقصد بالتوتر فى النظرية المجالية معنى مشابهاً لمعنى الشدة أو العناء أو الاضطراب الانفعالي ، ولكنه يعنى التهيج والتوقع ، والتقبل ، ويستعين ليفين فى شرح المعنى الذى يقصده بمثال من دراسة الروح المعنوية فى الجيش ، إذ يكون من المهم معرفة ما إذا كان ولاء الجندي الفرد موجهاً نحو قصيلته أم كتيبته أم إلى الجيش كله .

٣ - القوة (او الكمية) المتجهة Vector :

وهو مفهوم هام فى علم الفيزياء ، ويعرف بأنه قوة لها مسار ووجهة . فإذا عرفنا " القوة " بأنها حالة موجهة من التوتر ، فإنه يمكن استخدام مفهوم القوة الموجهة فى وصف سلوك الجماعة ، والأفراد المتفاعلون الذين يحاولون حل مشكلة أو توجيه أفعالهم نحو هدف مشترك ، يمكن القول بأن سلوكهم يمثل قوة متجهة ، أى أنهم يتحركون فى جهة معينة بكل ما يوفره لهم المجال فى تلك اللحظة من طاقة سيكولوجية ، فالقوة المتجهة إذن ، تمثل حركة فى مجال ، وتغيراً فى بناء المجال ، وحين تقوم حواجز قوية فى طريق التفاعل ، فإن مقدار القوة المتجهة نحو الهدف سوف تكون أكبر مما لو كانت الحواجز أقل أو كان المجال خالياً منها ، ويعبر ليفين عن الحالتين الأخيرتين بسيولة المجال ، والعكس صريح ، فتزداد سيولة المجال (أو جماعة من الأشخاص المتفاعلين) كما قلت القوى الضرورية لحدوث تغيير فى الموقف ، وهذا إذا تساوت الظروف بالتصنيع ، فمثلاً ، يتوقف نجاح الجماعة فى حل مشكلة على عدة عوامل منها . عدد ومقدار الحواجز التى تعوق اتصال الأفكار والمشاعر بين الأعضاء اتصالاً حراً ، ويوصف الموقف الكلى بالقوة المتجهة السيكولوجية وبجهود الأفراد نحو هدف معين .

٤ - المكافئ Valence :

وهو مفهوم يمثل قيمة الجذب أو الطرد لموضوع ما بالنسبة لفرد أو جماعة ، ويصف المكافئ القوى التى تعمل على تماسك العلاقات الجماعية أو اضطرابها ، أو التعاون والصراع ، فالمكافئ الموجب يعين خصائص العضوية والانتماء إلى الجماعة أو القوة المتجهة نحو نفس المنطقة ، ويعين

المكافئ السالب العزلة وترك المجال (أو الجماعة) أو القوة المتجهة بعيداً
عن نفس المنطقة .

تتضح مما سبق قيمة التحليل البنائي للظواهر الجماعية ، وهي القيمة
التي تمثل في اهتمام هذا التحليل بالمفاهيم المترابطة ارتباطاً دينامياً ، وبذلك
يتكون منها نظام ، وفي العمل مع الجماعات الواقعية ، يساعدنا هذا المنهج
في النظر إلى أفعال الأفراد في علاقاتهم التفاعلية ، ومن ثم فإن كلا من
النظرية والممارسة العملية تساعدنا في أن ننظر إلى السلوك الجماعي نظرة
تعترف بالحالة الفردية والقوانين العامة في نفس الوقت ، ويكون تحليل بناء
الجماعة دينامياً بالقدر الذي تستخدم فيه تكوينات تبصر تنظيم البيانات
الأمبيريقية في نظام متماسك ، والسلوك نفسه سواء كان فردياً أو جماعياً ،
دينامي ، إذا كان التغير في جزء يتبعه تغير في كل الأجزاء الأخرى .

وفي ضوء هذه النظرة ، لن نكون في حاجة إلى أن نشغل أنفسنا
بواقعية الجماعة . فالجماعة واقعية لا من حيث أنها كيان مادي ، لكن من
حيث أنها كل دينامي ، أو تفاعل بين الأجزاء ، أو تواجد متبادل بين الأفراد
في علاقات تعاونية تفاعلية والجماعة الدينامية في ضوء هذه النظرية ليست
مجرد مجموعة من الأفراد يعتمد كل منهم على الآخر ، ولكنها جماعة
الأشخاص الذين يدرون سيكولوجيا بالعلاقات بينهم ، والذين يتحركون نحو
هدف اتفقوا عليه جماعياً ، ويتكون من هذا التفاعل بين الأشخاص نسيج من
العلاقات تحدث فيه أفعال الأفراد تلقائياً إلى حد كبير أو قليل ، وتتكامل
تفاعلاتهم بصورة يشارك فيها الكل في التوترات السيكلوجية ، وفي هذه
العملية تجد المشاعر والتوترات المشتركة متغصناً للتعبير عنها في حرية ،
وهو الشرط الأساسي للسلوك الجماعي .

فالجماعة في نظر ليفين هي مجال من القوى لا يعادل مجموعهم .
تتوتر " التي تكونه ، وقد ننظر إلى الجماعة في ظروف معينة على أنها
كيان " متحرك " نحو الهدف ، ويختلف توزيع القوى فيه باقترابه من الهدف ،
أو بتحسار الهدف عنه وفي ضوء المفاهيم المجالية ، لا يكون مستقرها
تعريف تماسك الجماعة على أنها " مجموع قوى المجال التي تؤثر في
الأعضاء لتبقيهم في الجماعة " ، وقد تتوزع هذه القوى توزيعاً مختلفاً ، فقد
يستملك بعض الأعضاء أكثر من غيرهم بعضويتهم في الجماعة ، وقد
يكون هؤلاء الأعضاء أكثر أهمية من غيرهم ويحاولون التأثير في الأعضاء
الآخرين للبقاء في الجماعة ، أما هذه القوى ، فقد تكون مجرد الاستماع
بالصحة أو الانتفاع بقدر الجماعة ، أو الحاجة إلى الجماعة كوسيلة إلى
غاية يصعب تحقيقها بغير التعاون مع الغير من أعضاء الجماعة ، كما هو
الأمر في العمل على رفع الأجور في نقابة عمالية مثلاً .

والخلاصة ، أن الأداة الرئيسية في تحليل الحياة الجماعية هي تمثيل
- منهجه والموقف في صورة " مجال اجتماعي " ، ويعني ذلك أن ينظر إلى
الأحداث الاجتماعية على أنها نتاج ، مجموعة من الكيانات الاجتماعية
انتموا معاً ، مثل الجماعات والجماعات الفرعية والأعضاء والحواليز
وقنوات الاتصال ... إلخ ، ومن الخصائص الرئيسية لهذا المجال الموضوع
النسبي للكيانات وهي أجزاء من المجال ، ويمثل ذلك الوضع النسبي بناء
الجماعة واكولوجيتها ، وهو يعبر أيضاً عن الامكانيات الرئيسية لحركتها
في المجال ، ويتوقف ما يحدث في مثل هذا المجال على توزيع القوى فيه ،
ولكي نتنبأ بما يحدث يتعين أن تكون لدينا القدرة على تحديد قوة ووجهة
القوى الناتجة بالنسبة لمختلف النقاط في المجال .

ولقد ساهم هويلر Wheeler بتوضيح هذا الاتجاه بقوانين أطلق عليها القوانين الكلية الحيوية تتلخص في القوانين الآتية :

١ - قانون صفات المجال ^(١) :

فإذا بعثرت الحروف والكلمات والورق الذى يتكون منه هذا الكتاب الذى نقرأه الآن ، فأنت لم تفقد شيئاً من جزئيات الكتاب لكنك تفقد الكتاب نفسه ككل ، ولن يستقيم الكتاب إلا عندما تجمع هذه الجزئيات فى تنظيم ديناميكى يصل ما بينها جميعاً بروابط وعلاقات خاصة .

وهكذا نرى أن الكل يتميز عن جزئياته ويكتسب إن نفسه وجوداً يحتوى على هذه الجزئيات ويحتوى أيضاً على صفات جديدة أخرى .

وهذه الصفات الكلية المعقدة ، هى ما نسميها صفات المجال . فهى إذا صفات الكل الذى يشمل تنظيم وتنسيق الطاقات المختلفة ، وصفات المجال تخضع للقياس فصفة التبريع التى تنشأ من كلية المربع تنتج من الامتداد الكافى للمربع فى الاتجاهين الطولى والعرضى .

والسلوك الاجتماعى صفة من صفات المجال ، فإذا قدر لعدد من الأفراد أن ينشأوا بمعزل عن بعضهم بعضاً وبمعزل عن أى لون من ألوان التأثيرات الجذابة ، فإنهم يتحولون إلى مخلوقات غريبة لا تعرف معنى الخير أو الشر ، ولا معنى للتقاليد والدين والقانون والثقافة بكل ما تحمل من مقومات وأصول .

(١) نواز شبيب ، علم النفس الاجتماعى ، دلو الفكر العربى ، ١٩٥٨ ، ص ص ١٣٩

فالجماعة إذا ، أكبر من مجرد المجموع العددي للأفراد . ذلك -
لها من الصفات العامة ما يميزها عن صفات كل فرد فيها ، وسلوكها
الاجتماعي يزداد عن سلوك أفرادها فرداً فرداً ، فالناس في الجمهرة يسلكون
سلوكاً اجتماعياً يختلف عن سلوكهم وهم بمعزل عنها : فالجماعة لا تتكون
من أفرادها فحسب بل وتتكون أيضاً من التنظيم نفسه ، والتقاليد التي تصدر
منه الجماعة ثم تهيمن عليها صفة من صفات الجال ، والمجال هنا كما هو
هوilar تنظيم وترتيب للطاقة في صورتها الاجتماعية .

٢ - قانون الصفات المشتقات :

" تشتق الأجزاء صفاتها من الكليات " فوزن أو ثقل الأشياء المختلفة
صفة تشتقها تلك الأجزاء من الكل العام التي يحتويها ، فنقل القلم الذي يهذى
الآن يعتمد في جوهره على قوة جذب الأرض له . فالنقل صفة تشتق
وجودها من القلم والأرض معاً والمجال العام الذي يحدد مقدارها . فالنقل
إذن بهذا المعنى صفة مشتقة .

والفرد يشتق صفاته من الجماعات التي تهيمن على أطوار نموه ،
والجماعة بهذا المعنى كل يضيف على الفرد صفاته .
والذكاء نفسه يشتق مميزاته من الإطار العام المحيط به . فذكاء الفرد
أمر نسبي لأنه يعتمد في جوهره على ذكاء عينة ما من الأفراد تتخذها
مقياساً وإطاراً في تقديرنا لنسب الذكاء . فهو إذن صفة جزئية تعتمد في
وجودها على الكل العام الذي يحتويها .

٣ - قانون تحديد الفعل :

فمجال جذب الأرض يحدد حركة كل ما يحتويه هذا المجال من
موجوداته ، فالحجر الذي يقع على لوح زجاجي من مسافة قريبة قد لا يهشم

اللوحة ، لكن إذا وقع نفس الحجر على نفس اللوح من مسافة بعيدة ، فإنه يحطمه . ذلك لأن طاقة الحجر تختلف ضعفاً وقوة بـ تلاف قريبه أو بعده من مجال جذب الأرض ككل .

فالأشياء تتحرك في نطاق يحدده لها الكل التي هي جزء منه . هذا وقد تستمر هذه الحركة حتى يستعيد المجال اتزانته ، ولعل أوضح مثل لذلك هو مثل قطعتين متلاصقتين من الحديد يختلفان في درجتى حراريتهما فسرعان ما تتساب الطاقة الحرارية من الخار إلى البارد وتستمر هذه الحركة حتى تتساوى درجتا الحرارة في كلتا القطعتين ، أى حتى يتلاشى توتر المجال الحرارى ويعود لآتزانته ، ومدى اتزان المجال الكلى يحدد توقف نشاط وحركة الأجزاء .

وقياساً على هذا يقرر هويلر ، أن المجتمع يحدد نشاط أفراده . فالجماعة بتقاليدها وقوانينها ومعاييرها ، تهيمن على نشاط أعضائها ، فالطفل المصرى ينشأ ويحيا في مجال مصرى يحدد له أساليب حياته ، بل ويحدد له أنماط علاقاته مع الأفراد الآخرين ، وحرية الفرد رهن بخواص المجال الاجتماعى القائم ، وجنوح بعض الأفراد بعيداً عن القيم والمعايير القائمة يؤدى إلى توتر المجال وهذا بدوره يعمل على إعادتهم لسلطانته ليستعيد هو اتزانته . فمدى التنباط الاجتماعى للفرد رهن بما يرسمه له المجال . فسلوك الفرد رغم ما يبدو عليه أحياناً من ذاتية وفردية مطلقة مرجعه دائماً في حاضره الراهن ، أو ماضيه البعيد ، أو مستقبله المجهول ... إلى أثر للجماعة مباشر أو غير مباشر والطبيعة البشرية تنبل وتضمر في العزلة ، ويكاد يستحيل علينا إدراكها وهي بمعزل تام عن أثر الجماعة .

٤ - قانون التمييز بالفردية :

" تكسب الجزئيات وجودها بعملية التمييز الفردية " .
وشخصية الفرد تتميز بفرديتها على أرضية قوامها الطبيعة الطبيعية ،
والنمو بمراحل مختلفة هو في جوهره عملية تمييز بفردية .
والأضداد تتميز بفرديتها ، فالخير يتميز بفرديته بنسبته إلى الشر ،
وجودهما الازدواجي شرط جوهري لوجود كليهما . فهما إذن معاً وحدة
تؤلف كلا يقوم على نسبية جزئية .
وشخصية الفرد تقوم على نسبتها إلى شخصية فرد آخر أو أفراد
آخرين . فتميزها بفرديتها رهن بهذه النسبية فوجود السلوك الشاذ لا يتميز
إلا بوجود السلوك السوي .

فالوجود المطلق للجزئيات استحالة لا يقرها منطق هويلر ، والوجود
النسبي يؤدي إلى التمييز ونسبة الجزء للكل هي التي تميزه وتكسبه فردية .

٥ - قانون أصل المجال :

" تنشأ الكليات وتتطور ككليات "

وبذلك ينشأ مجال الطاقة ككل ونمو هذا الكل لا يتأتى بإضافة
الجزئيات له ، بل يتأتى بتمدده وانتشاره وتمايزه عن غيره من المجالات .
فالجماعة لا تنشأ بإضافة الأفراد بعضهم إلى بعض ، إضافة عددية بل إنها
لتبرز فجأة حينما يؤثر فرد في فرد آخر ويتأثر به بالشكل الذي تتكون معه
وحدة اجتماعية لها صفات كلية عامة .

وبهذا فالأجزاء لا تتراكم بعضها فوق بعض لتكون الكل الذي
يحتويها ، بل هي تبرز معاً وفقاً لتنظيم خاص ، لتؤلف فيما بينها كلا يتمدد
وينتشر في نموه .

والشخصية بهذا المعنى ليست مجرد حزمة من صفات مختلفة كالسلوك العدائي والتواضع والطموح والتعاون وروح المرح والذكاء ، تتبع كل صفة من ينبوع خاص وتتمو في اتجاه خاص ، بل هي تكامل هذه الصفات وما يمثلها تكاملاً يعتمد في تكوينه وجوهره على علاقة هذه المميزات بعضها ببعض في بزوغها وانبثاقها الذي يؤلف منها الكل أو الجشتالت الذي يحتويها .

٦ - قانون الحد الأدنى للفعل :

ينطوى على الحركة ، وجوهر الحركة تحويل للطاقة ، والطاقة توجد في شكل تنظيم وتنسيق خاص للضغوط المتعددة ، وارتفاع الضغط على نقطة ما تزيد طاقتها ، ومن مثل تلك النقطة يتولد الفعل ويتجه نحو غاية خاصة ، وحينما تخف حدة الضغط في منطقة ما ، تزداد حدته في المنطقة المقابلة ، وهكذا يستمر انطلاق الطاقة من منطقة لأخرى حتى تتساوى الضغوط ويعود الاتزان .

ومن أمثلة مناطق الضغط المنخفض المعدة الخاوية ، والصداع ، ومرض أحد الأصدقاء ، ولمثل هذه المناطق يتجه السلوك لأن هدفه يكمن فيها ؟ السلوك ينطلق إذن من مناطق الضغط المرتفع لمناطق الضغط المنخفض ، وأدنى المناطق انخفاضاً في الضغط هي دائماً الهدف الأول للسلوك ، ويبدأ السلوك حينما يتحدد مكان الهدف ، واتخاذ أقصر الطرق للوصول إلى تحقيق الهدف يعتمد على مدى بصيرة الفرد وإدراكه للموقف ، والموقف ذاته كل ، لأن مناطق الضغط المرتفع ومناطق الضغط المنخفض يرتبط - بعضها ببعض - ارتباطاً يتنظم في مجال عام يهيمن عليها .

وينسب هذا القانون بدء السلوك ونهايته . فهو يبدأ نتيجة اه سلال
الذي يحدث فالتن بوجود منطقة ذات ضغط منخفضة ؛ وينتهي حينها ورفع
الضغط إلى حد الاتزان المستقر نسبياً .

بهذا فالفرد الذي ينجح في سلوكه ويشد على معايير وقيم الجماعة
التي ينسب لها . يؤدي إلى إشاعة تيار من التوتر العام بين أفراد الجماعة ،
زيمنى هذا التوتر تباين واختلال في توزيع الطاقة ، وبهذا تنحو الجماعة
نحو أخضاعها لها إن كانت طاقتها أعلى من طاقتها ؛ ينحو هو نحو أخضاع
الجماعة له إن كانت طاقتها أعلى من طاقتها ، حتى يستعيد المجال اثره .

وهكذا يفسر هذا القانون اتجاه التأثير ومدى التأثير فتأثير الفرد بالجماعة
، وتأثير الجماعة بالفرد يعنى انطلاق الطاقة من الجهد المرتفع إلى الجهد
المنخفض .

١٠ - قانون أقصى الشغل :

بما أن الكل يحتوى الأجزاء ، وبما أن الأجزاء ترتبط بعلاقات تجمع
بين الجزء ، والجزء ، والكل ؛ فكل ما يؤثر على جزء من الكل يؤثر
على كل بجمع نواحيه .

وأى اختلال يعترى تنظيم وتنسيق الكل يؤدي إلى انطلاق أقصى ما
يحتويه هذا الكل من طاقة ليعيد الاتزان لنفسه .

فإذا أثرت قوة ما على أى تنظيم كلى للطاقة فإن التنظيم يقاوم التغيير
بأقصى ما لديه من شغل . فالفرد الذى يقاتل للمحافظة على هيئته أو
للمحافظة على تكامل شخصيته ومكانته ، يبذل أقصى طاقته ليحافظ على
كليته ، وقد يستمر في قتاله حتى يستنفد تلك الطاقة فتخور قواه .

وذلك يفسر لنا خضوع الأفراد للتقاليد والعرف القائم ومحاولتهم الدائمة للاحتفاظ بالإطار الذى يعيشون داخل حدوده . ويفسر أيضاً تعصب الأفراد لعاداتهم الاجتماعية وقصورهم الذاتى الذى يحول بينهم وبين التطور السريع .

٨ - قانون الهيئة أو الصورة :

تنظيم الطاقة يعمل دائماً كوحدة ، كما سبق أن بينا ذلك فى قانون الحد الأدنى للفعل وقانون أقصى الشغل . وتلك الوحدة تضافى على جزئياتها صفات خاصة ، والكل بأجزائه وتنظيمه وعلاقاته الداخلية يكون ما يسمى بالصورة أو الهيئة ، وتلك الصورة أو الهيئة تتفاعل مع الموقف المحيط بها؛ والموقف ذاته ما هو إلا حشد منظم من المثيرات ، وترتبط تلك المثيرات بعضها ببعض لتكون وحدو خاصة ، يدركها الفرد إدراكاً كلياً .

هذا وسلوك الكائن الحى ، يقوم فى جوهره على استجابة موحدة للموقف الكلى كما يدركه هذا الكائن . فإذا بدا على السلوك اتجاه نحو الجزئيات فهو فى حقيقة أمر اتجاه نحو علاقات الأجزاء وارتباط بعضها بعض . وهكذا نصل إلى نهاية مطافنا مع هويلر حيث تقرر قوانينه أن :

- ١ - الجماعة أكبر من مجموعة أفرادها .
 - ٢ - والفرد يشق شخصيته من الجماعة .
 - ٣ - والجماعة تحدد اتجاه أفعاله وأعماله .
 - ٤ - وتتميز فرديته بنسبتها إلى الآخرين .
 - ٥ - والجماعة تبدأ كوحدة وتنمو ككل ، والفرد يبدأ كوحدة وينمو ككل .
 - ٦ - وأعمالنا وأفعالنا تصدر عن اختلاف فى تنظيم وتنسيق الطاقة .
- فتهدف تلك الأعمال إلى إعادة اتزان هذا التنظيم بأن تتطلق من

مناطق الجهد المرتفع إلى مناطق الجهد المنخفض حيث يكمن هدف السلوك .

٧ - والفرد يبذل أقصى ما لديه من طاقة لمقاومة أى تغيير فى تكامله وكيته .

٨ - واستجاباتنا للمثيرات هى فى جوهرها استجابات كلية للموقف الكلى .

سابعاً : المدخل التنموى (١)

نظرة تاريخية :

تمتد جذور هذا المدخل الى بداية نشأة طريقة العمل مع الجماعات وقيمتها الاساسية التى بزغت معها عند ممارستها فى المحلات الاجتماعية ، كما أنها أيضاً نتيجة للاطار النظرى للممارسة الذى وضعته جريس كويل Grace Coyle عندما ركزت اهتمامها على الوظائف العامة للجماعة ، كما أن ولسون ورايلاند Wilson and Ryland أضافتا الى ذلك اهتمامهما بالحكم الذاتى للجماعة واسلوياها فى اتخاذ القرار ، ولقد اهتمت هيلين هيليس Helen Philips بأهداف الجماعة واستخدامها للواقع فى الزمن الحاضر فى تحقيق عملية النمو لكل من العضو والجماعة وأن العميل هو مصدر التغيير ، ولقد تناز وليام شوارتز William Schwartz والذى اشتهر اهتمامه بوظيفة الجماعة ودور الاختصاصى و اضاف مفهوم المساعدة المتبادلة Mutual Aid بين الجماعة والاعضاء وكذلك مفهوم العلاقة التعاقدية Contractual Aid بين الاختصاصى والجماعة .

(١) محمد شمس الدين احمد ، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مكتبة يوم المستشفيات ، ١٩٨٥ .

جوانب المدخل التنموى :

للمدخل التنموى ثلاث جوانب متداخلة مع بعضها وهى :

١ - الجانب التنموى Developmental

ويتضمن هذا الجانب الأجابة على سؤال اجرائى هو " ما الذى يريد أن يحققه هذا المدخل فى الجماعات ؟ " والاجابة هى " النمو وزيادة الأداء الاجتماعى للأفراد ويكافحون بنجاح مشكلاتهم الفردية والجماعية والمجتمعية ويتضمن هذا المبادئ الآتية :

أ - تهتم الخدمة الاجتماعية كمهنة بزيادة الأداء الاجتماعى للأفراد ويتجسد ذلك فى مستويات ثلاث ، أولها استعادة الفرد لقدرته على الاداء الاجتماعى المطلوب ، وثانيها وقايته من معوقات الاداء الاجتماعى ، أما المستوى الثالث فهو مساعدته على تنمية قدراته ليعمل على رفع مستوى أدائه الاجتماعى ، ومن المستويات الثلاث السابقة نرى أنها مراحل للعملية التنموية التى يمكن من خلالها مساعدة الأفراد ليحققوا قدراً أكبر من قدراتهم الكامنة لتحسين أدائهم الاجتماعى .

ب - ان تقويم الاداء الاجتماعى ومستواه بالنسبة لفرد من الأفراد فى موقف اجتماعى معين يمكن أن يتم بسهولة ، حيث توجد القواعد التى تحكم أنواع السلوك العام للأفراد على مسرح الحياة ، كما أن سلوك الفرد يمكن ملاحظته بواسطة الآخرين ، وكذلك بالنسبة للأخصائى ، وعلاقة هذا السلوك بواجبات الفرد الاجتماعية المتعارف عليها .

ج - يستطيع الفرد أن يتحكم فى السلوك المرتبط بأدائه الاجتماعى ليتمكن من التوافق فى علاقته مع الأفراد الآخرين والقيام بواجباته

الاجتماعية ، والقدرة فى التحكم وتطويع الأداء سسنة نسبية تتطور
بين مقياس طرفه الأول سوء الاداء ، وطرفه الثانى هى حسن الاداء .
وتتظر الخدمة الاجتماعية الى الأفراد على أنهم يتحركون من المرحله
هذا التدرج إلى أعلاه نتيجة لعملية تحقيق الذات التى تستمر مع
الانسان طول حياته .

وعلى ذلك يركز المدخل التنموى على الاداء الاجتماعى أكثر من
الناحية المرضية أو اللاسواء ، كما يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية
العلاجية ، ويرى الناس كبشر يواجه كل منهم فى مراحل تطوره موانع
اجتماعية ذات تحديات وضغوط يجب ان يواجهها بنفسه عن طريق تدعيم
نواحى القوة لديه بدلاً من اللجوء الى التفسيرات الدفاعية ، وبعبارة أخرى
يرى المدخل التنموى الأفراد كأشخاص يمكن استثارة قدراتهم الكامنة
وطاقتهم ليحققوا درجة مناسبة من فهم النفس وتحقيق الذات ، وكذلك فهم
الآخرين والتفاعل معهم ، وكذلك أيضاً الاحساس بالمواقف الاجتماعية داخل
الجماعة والقيام "بالعشق الاجتماعى" عن طريق الجماعة ، كما أن المدخل
التنموى يحدد مجموعة الأغراض التى تهدف لها الخبرات الجماعية ، والتى
تتضمن تحرير الفرد من مشاعره التى تعوق أدائه الاجتماعى كالغضب
والخوف والشعور بالذنب ، وتنمية نقط القوة عنده والعمل على ظهور ما
عنده من قوى كامنة ، وذلك عن طريق الشعور بالانتماء فى الجماعة ، وكل
هذا يودى الى احترام الفرد لذاته . هذا بالإضافة الى أن وجود الفرد فى
الجماعة يتيح الفرصة له بأن يرى أشخاصاً آخرين يمرون بمواقف تشبه
المواقف التى يمر بها وكيف يتصرفون فيها ، فيتعلم منهم ويصبح قادراً
على تقويم سلوكه فى المواقف المختلفة ، وهذا يودى بالتالى الى نموه وتطوره
اجتماعى .

ولاشك أن التدخل التتموى من السهل استخدامه فى الجماعات المختلفة فى المؤسسات التى تمارس فيها الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتي تقدم البرامج والخدمات الوقائية والارشادية .

٢ - الجانب الواقعى Phenomen Logical

وعنى الجانب الواقعى النظرة الواقعية لحياة الجماعة وما يدور فيها من خبرات جماعية ويتضمن هذا الجانب ما يلى :

أ - ان المجال الأكثر انتاجية والذي يجب أن يؤخذ فى الاعتبار بالنسبة للجماعة والاختصاصى هو مجال الواقع - ماذا يحدث ؟ وهذا يتضمن اسئلة أخرى ماذا نعمل الآن ؟ ، وكيف نؤديه ؟ وماذا يجب أن نفعله فيما بعد ؟ أى أن بؤرة اهتمام الاختصاصى يجب أن تتركز حول سلوك الجماعة وسلوك الأفراد فى الحاضر أكثر من اهتمامه بالماضى وخبراته السابقة .

ب - ينظر الى السلوك الاجتماعى على ضوء مكوناته الشعورية الواقعية بدلاً من العوامل والقوى اللاشعورية وما يتضمنه ذلك من العناصر الانفعالية التى يمكن ادراكها من خلال مظاهر السلوك المختلفة بالجماعة .

ج - ان الحقائق التى تتعلق بالجماعة هى المؤشرات التى تساعد على ادراك وتقويم ما يحدث فى الجماعة ، وتبدأ هذه الحقائق بأغراض الجماعة ووظيفتها وكذلك بناؤها التكوينية .

د - ينظر الى حياة الجماعة على أنها سلسلة متصلة من الأعمال التى تقوم بها الجماعة وتواجه أعبائها وتتعامل مع الصراعات التى تنجم عن

مواجهته لهذه الاعياء . ولكى يتم ذلك فانه يتعين علينا ان ننظر الى
الاعضاء على انهم متفاعلون فى نشاط متبادل يتطلب منهم تفاعلهم
وحلا لما قد ينشأ بينهم من صراعات واتجاز الهدف الذى يسعون الى
تحقيقه .

هـ - يجب أن تكون مستويات التفاعل داخل الجماعة مفتوحة للجميع
الأعضاء ، أى يشترك فيها الجميع ، هذه المستويات هى ، الجماعة
ككل ، الجماعة والعضو ، العضو والعضو الآخر ، الجماعة
والعشيرة ، العضو والاختصاصى ، العشيرة والاختصاصى ، الجماعة
والاختصاصى .

٣ - الجانب الانسانى Hvmanistic

وينحصر هذا الجانب فى وظائف الاختصاصى وعلاقاته بالنسبة للجماعة
التي يتعامل معها ، وتبنى هذه الوظائف على أساس تتموى يهتم به لواء
الاجتماعى وتوجيه الخبرات الجماعية على اساس واقعى ويتحقق ذلك من
خلال مجموعة من الحقائق هى :

- أ - ان علاقة الاختصاصى بأعضاء الجماعة تقوم على أساس النظر إلى
العضو كإنسان ، وان لكل منهما واجبات تختلف عن الآخر ، ويريد
كل منهما القيام بها ، وفى الجماعة يصبح الأعضاء كالمضيف للمضيف
المشترك الذى جمع الأعضاء سوياً فى جماعة ويعمل على تكاملها .
- ب - يتعامل الاختصاصى مع كل عضو فى الجماعة على اساس قريبة هذا
العضو ودوره فى الجماعة .

ح - ان الأفراد الذين تجمع بينهم اهتمامات وأهداف مشتركة يستطيع مساعدة بعضهم البعض الآخر دون أن يعتمدوا كدالة على اخصائى اجتماعى ، تلك الظاهرة التى يجب أن يدركها ويحترمها الاخصائى على أنها العامل الاساسى لنمو الجماعة واعضائها ، وفقاً لذلك يجب ان يحدد دوره فى الجماعة على أنه مساعد لها لتكتسب فاعلية أكثر فى انجاز أهدافها .

د - ينضم العضو فى الجماعة لأنه يتوقع أن يكون قادراً على المشاركة فى تحقيق الأهداف المشتركة فى الجماعة ، وعلى الأخصائى أن يبذل احترامه وثقة العضو فى نفسه وذلك من خلال الجهود التى يبذلها الأعضاء فى سبيل تحقيق الأهداف المشتركة .

هـ - توفر الجماعة لأعضائها خبرات فى مناخ اجتماعى يساعد على قيام اتصال انسانى تلقائى خال من الكلفة ، وهذا المناخ الاجتماعى يعطى الفرصة للأعضاء ليظهروا على حقيقتهم ، وعلى الأخصائى ان يقدر هذه التلقائية لأنها أقرب ما تكون الى حقيقتهم .

و - على الاخصائى ان يقدم نفسه للجماعة على أنه انسان وشخص مهنى يؤدي وظيفة واضحة ومفهومة للأعضاء .

المنهج - مبادئ الممارسة :

يقوم الأخصائى فى اطار المدخل التتموى بمساعدة الأفراد لكى يستخدموا قدراتهم فى زيادة أدائهم الاجتماعى من خلال الخبرات الجماعية التى تدور حول الاهتمامات المشتركة لهم ، وكذلك مساعدة الجماعات لتحمل مسئولياتهم وتقوم بوظائفها وتحقيق أغراضها بكفاءة .

ولاشك ان اهتمامات الأفراد هي العامل الرئيسى عند تكوين الجماعة، وعلى الاخصائى بعد تكوين الجماعة ان يساعد الأعضاء على التوجه الى تحديد أهداف الجماعة ووظيفتها وبنائها ، ويعمل كوسيط لكى لا يفتقر أعضاء الجماعة مع أهداف المؤسسة .

ويجب ان تكون الجماعة هي الوحدة الاساسية المستهدفة لخدمات المؤسسة ، على أن يشارك كل عضو فى الجهد الجماعى ويتعلم من هذه الخبرة كيف يرأس عمل تحمل مسؤولياته ، وبذلك يستطيع الاخصائى ان يساعد على تحقيق أهدافها متولية أمر حياتها وتحمل المسؤوليات المختلفة فى سبيل ذلك .

وعندما تبتاز الجماعة مرحلة البداية الى مرحلة النهاية مارة بمرحلة الوسط تكون قد اكتسبت الخبرات المتنوعة ، وعلى الاخصائى أن يقوم الجماعة ويعرف مرحلة نموها حتى يستطيع تقديم المساعدة الملائمة لها ولأعضائها .

هذا وتتركز مساعدة الأخصائى على مجالات ثلاث هي :

١ - تحقيق هدف الجماعة : يعمل الأخصائى مع الجماعة لمساعدتها على تحقيق أهدافها عن طريق الآتى :

أ - زيادة فاعلية الجماعة : وهنا يساعد الاخصائى الجماعى على اختيار سلسلة من الأعمال والواجبات التى تؤدي فى النهاية الى تحقيق هدف الجماعة ، ويتطلب ذلك تركيز اهتمام الاخصائى على توفير الحرية للأعضاء للتعبير عن أنفسهم ومساعدتهم على التنبؤ بنتائج أفعالهم وحل النزاع الذى قد ينشأ بينهم ومساعدتهم على اتخاذ القرارات الملائمة .

ب - حيوية الجماعة : وللحصول على حيوية الجماعة يجب على الأخصائي ان يساعد الجماعة على تنمية قدرتها على الاستجابة البناءة للمواقف المختلفة التي تمر بها ويحافظ في نفس الوقت على تماسكها ، ويحقق الأخصائي ذلك عن طريق استثارة الجماعة وتبصيرها بحقائق المواقف التي أساسها تتخذ قراراتها ، وتنمية روح المرح بين الأعضاء واثارة روح التحدي لمواجهة الصعاب التي تمر بها الجماعة ومساعدتها على تبوء مكانة عالية بين الجماعات .

ج - المسؤولية الجماعية : ويتضمن ذلك مساعدة الجماعة على تحمل مسؤولياتها والوفاء بالتزاماتها ازاء الأعضاء والمؤسسة والمجتمع .

ومما تجدر الإشارة اليه هنا أن خدمة الجماعة تمارس في ثلاثة أنواع من الجماعات ، أولها جماعات النشاط Activity Groups أى الجماعات ذات النشاط الواحد أو النشاط المتعدد ، وثانيها هي جماعات التوجيه والارشاد Counselling Groups ، التي ترتبط بمناقشة الموضوعات المشتركة للأعضاء ، أما النوع الثالث من الجماعات فهو جماعات العمل الاجتماعي Action Groups التي تهدف الى احداث التغيير في البيئة الاجتماعية .

٢ - العلاقات بين الأعضاء :

عندما يرتبط الأعضاء ببعضهم البعض في سعيهم لتحقيق هدف مشترك فهم يشتركون في أنواع من التفاعل الأدائي Instrumental Interaction مثل المساهمة والمساعدة والمساعدة والمعارضة والتمع ، الذي قد يؤدي إلى الونام أو الى الصراع مستخدمين السلطة المفروضة للبعض منهم أو الخضوع الى سلطة الجماعة ، أو عدم تقبلها ، واندماج هذه الأنماط

من السلوك مع التفاعلات المعبرة Expressive Interactions الناس
 شكل ردود الأفعال بالنسبة للآخرين أو الى الموقف ، والتي تتضمن :
 والكراهية ، والموافقة أو الرفض ، والعطف أو الاهتمام بالآخرين ،
 والاستماع ، واللامبالاة ، أو الحماس ، والخوف أو الجراءة ، والتمسك ،
 والعدوان ، واللوم ، وما الى ذلك نجد أن الجماعة تحتاج الى دراسة وتقويم
 تفاعلاتها باستمرار . فإذا ما تعارضت التفاعلات المعبرة مع تحقيق هدف
 الجماعة يقوم الأخصائى بتبصير الجماعة بما يقوم به الأعضاء ، ونتيجة
 لذلك يعدل البعض من أدائه ويقبل البعض الآخر أداء الآخرين ، ويصبح
 الأعضاء أكثر ايجابية نحو تحقيق هدف الجماعة ، أما اذا كانت التفاعلات
 المعبرة لأعضاء الجماعة ايجابية تعمل على تحقيق الهدف ، وجب على
 الأخصائى أن يقوم بتوضيح ذلك لأعضاء حتى يزيد تعاونهم واسهامهم فى
 تحقيق هدف الجماعة .

٣ - تحقيق الذات :

يعنى ذلك أنه يجب على الأخصائى أن يستثمر نشاط الجماعة لاجاد
 الوسط الاجتماعى الصالح الذى يتمكن فيه كل عضو من تحقيق ذاته ويزيد
 أدائه الاجتماعى .

وعلى الأخصائى أن يقوم بدور المساعد المعين لعضو الجماعة ،
 ويقوم بمساعدته على ضوء تفاعلاته واستجاباته الحاضرة دون العتجة الى
 تفاصيل تاريخ العضو قبل حياته الجماعية فى الجماعة ، ويركز على
 الأساليب التى يعبر بها العضو عن حاجاته ورغباته ووسائله لمقابلة
 حاجاته واشباع رغباته ، وكذلك مواجهته لمسئوليته فى الجماعة .

وفى بعض الأحيان نجد ان الأخصائى يعطى مزيداً من الاهتمام لبعض الأعضاء الذين يخلقون مشكلات خاصة للجماعة أو بعض الأعضاء الآخرين أو الاخصائى أو لأنفسهم ولا تستطيع الجماعة تناولها وإيجاد الحل لها ، وهنا يقوم الاخصائى بمساعدة الجماع على مواجهة هذه المشكلات وإيجاد الحلول لها ، وكذلك مساعدة الأعضاء السابق الإشارة اليهم داخل الجماعة أو خارجها لحل هذه المشكلات .

ومما يجدر الإشارة إليه هنا هو أن أصحاب هذا المدخل يرون أن أى جماعة تساعد الأفراد على حل مشكلاتهم تسمى جماعة علاجية ويطلقون على هذه المساعدة مفهوم العلاج الجماعى Group Therapy والذى يعنى علاج المرضى الذين يعانون مرضاً عقلياً ويتطلب علاجهم وضعهم فى جماعات ، وهذا النوع من العلاج لا يقوم به أخصائى الجماعة .

ثامناً : المدخل التنظيمى البيئى (١)

إن الإطار العام لهذا المدخل يتركز فى جاتين أساسيين :

١ - أن البيئة الاجتماعية تعتبر مصدراً أساسياً للأنماط السلوكية للفرد ، كما أنها تعتبر أداة لتعديل هذا السلوك .

٢ - يمكن للفرد مع غيره من الأفراد أن يلعب دوراً فعالاً فى البيئة واستغلالها استغلالاً بناءً أو تغييرها بغرض مقابلة حاجاته .

وبعبارة أخرى يركز هذا المدخل على استخدام البيئة لتغيير الفرد ، وهذه هى وجهة نظر جامعة متشجن Michigan University بالولايات المتحدة الأمريكية ، ويتركز هذا المدخل على عدة مبادئ أهمها :

(١) محمد شمس الدين أحمد ، مرجع سابق .

١ - الاداء الاجتماعى :

تعمل خدمة الجماعة على مساعدة الأفراد لزيادة أدائهم الاجتماعى ، ويقصد به سلوك الأفراد عندما يقومون بأداء أدوارهم الاجتماعية ، أى مجموعة التصرفات فى المواقف الاجتماعية ، وللاستبان وظائف متعددة لكل منها دور خاص ، فلاب وظيفة والتلميذ وظيفة والمريض وظيفة وهكذا ، ولأنك أنها تلقى اهتماماً خاصاً من قبل الأخصائى ، خاصة الوظائف غير السوية مثل الحدث الجائح ، والشخص غير المستمر فى دراسته وتدريب النفسى ، لأن الأخصائى عادة ما يطلب منه مساعدتهم ليتخلصوا من هذه الوظائف وتحرك الى وظائف أخرى مقبولة ، ويتم تعديل الأمور عن طريق التغيرات التى تحدث فى البناءات الاجتماعية والعمليات التى ترتبط ببعض الأدوار ، كذلك تتعدل الأدوار عن طريق التغيرات التى تحدث فى سلوك الأفراد كاستجابة لما يتوقعه الآخرون فى البيئة .

وعلى الأخصائى ان يساعد العضو على أن يغير من بيئته الاجتماعية أو من سلوكه الذى يساعد على التغيير وتحقيق الأهداف ، ويجب أن يعرف الأخصائى أن الأنشطة الترويجية التى قد يحتويها البرنامج قد تكون مفيدة بالنسبة لبعض العملاء ، وأن المناقشة الجماعية قد تكون مفيدة لغيره ، وعلى كل حال ، فإن اهتمام الأخصائى يجب أن يتركز حول مساعدة أعضاء الجماعة لمساعدوا بعضهم البعض على التغيير أو يتعلموا أدواراً اجتماعية تتصل بوظائفهم الاجتماعية الحالية أو الذين يرغبون فى التحول بها فى البيئة الاجتماعية ، وعادة ما يقوم الأخصائى بتجزئة الأهداف النهائية الى أهداف جزئية حتى تتم عملية المساعدة بسهولة ويسر ويتم تحقيق الأهداف النهائية .

يؤكد هذا المبدأ احترام الفرد والايمان بحق تقرير المصير . ففى اثناء ممارسة خدمة الجماعة نجد أن قيم الأعضاء قد تتعارض مع بعضها ، كذلك نجد أن أحد الأعضاء قد يلجأ الى وسائل غير مشروعة لتحقيق أهدافه ، مع أنها تتعارض مع قيم الاخصائى التى تتمشى مع احترام القواعد والنظم العامة . لذلك يجب على الأخصائى أن يعمل على ايجاد بناء قىمى واضح تتقبله وتوافق عليه الجماعة والمؤسسة ويكون مرشداً ومحدداً لسلوك الجميع فى أثناء ممارسة الحياة الجماعية للجماعة .

ويتجسد احترام الفرد فى مجموعة من الأنشطة يطلق عليها " التعاقد بين الأعضاء والأخصائى " ، وبعبارة أخرى أيجاد مجموعة من الاتفاقات بين الاعضاء والاخصائى تتعلق بالمشكلات التى تظهر فى الجماعة والوسائل التى تتخذ لتحقيق الأهداف ، والتعاقد هذا ليس مجرد ايجاد وثيقة جامدة كما يحدث فى المجال القانونى ، ولكن هو عملية مرنة تتغير نتيجة لتطور الجماعة ، وقد تحتاج الى وقت طويل نسبياً نتيجة احتمال وجود ظروف ندعو الأخصائى للاتصال ببعض الأفراد فردياً أو كجماعة . هذا، ويجب أن يعاد النظر فى التعاقد كلما تغيرت المرحلة التطورية للجماعة .

٣ - التدخل فى البيئة :

تعتبر البيئة الطبيعية والاجتماعية مصدر لمشكلات الفرد ، كما تعتبر أيضاً أداة أساسية لتغييره ، والبيئة فى المجال ينظر لها من ثلاث جوانب .

- أ - أنها مجال حيوى يودى فيه الفرد أدواراً مختلفة .
- ب - أنها مجال تنظم فيه الجهود المهنية التى تستهدف التغيير .

ج - أنها مجال تفاعلى (داخل الجماعة الصغيرة) يتم فيه سخر الأخصائى لتوجيه التفاعلات ليؤثر على اتجاهات الأعضاء ومعلوماتهم ومشاعرهم وسلوكهم .

وينظر هذا المدخل الى الجماعة على انها بيئة اجتماعية وأداة لتحقيق أهداف كل من الأخصائى والجماعة ، وذلك من خلال تشجيع الولاء والضغط حتى تستمد الجماعة ، ومحاكاة الأعضاء بعضهم للبعض الآخر ، والقواعد التى تضعها الجماعة والمعايير السائدة فيها ، وتأثير الجماعة على البيئة ؛ وما الى ذلك ، والخلاصة هى أن الجماعة أداة حيوية لتغيير الأفراد ، أو الموقف الاجتماعى ، أو كلاهما .

٤ - أولويات الخدمات :

الأخصائيون الاجتماعيون مسئولون عن تحديد أولويات الخدمات طبقاً لمشكلات السائدة فى المجتمع ، وعلى ذلك يمارسون الخدمة الاجتماعية فى المؤسسات التى تتصل بالمشكلات المتعلقة بالفقر والمرض العقلى والمشكلات التعليمية والتشرد والجريمة وما الى ذلك .

الأسس النظرية المستمدة من العلوم السلوكية :

يستند العاملون مع الجماعات فى عملهم الى النظريات المستمدة من العلوم الاجتماعية والسلوكية بهدف .

- ١ - التوصل الى استراتيجيات وأساليب جديدة فى عملية التدخل .
- ٢ - التعرف على أساليب التغيير التى تستمد من تراكم الخبرات فى الممارسة .
- ٣ - المساهمة فى طرق البحوث التى تساعد فى اختيار وتقييم عمليات التغيير الموجه .

ويعتمد المدخل التنظيمي كغيره من المداخل على الآتي :

- ١ - نظريات المجتمع العام وبناء المجتمع المحلي ووظائفه ، لأن هذا يتصل بالأمكنة التي يأتي منها الباحثون عن المساعدة ، وكذلك قيمة وطبيعة المساعدات التي يمكن ان يحصلوا عليها .
- ٢ - النظرية التنظيمية التي توضح كيف تتأثر الجماعة بالمؤسسة ، وكيف أن الجماعة لها الفرص لتغيير السياسات والجراءات الخاصة بالهيئة التي تكفل المؤسسة .
- ٣ - نظرية الجماعة الصغيرة لفهم ديناميكيات التفاعل في الجماعة ، وتساعد على استخدام الجماعة كأداة حيوية لتغيير الفرد عن طريق زملائه ، ولأنك أن هذا يتضمن نظرية الدور .
- ٤ - نظرية التبادل الاجتماعي التي تطابق مفهوم النظم بالنسبة للتفاعل الاجتماعي .
- ٥ - النظرية الاجتماعية السلوكية التي تفسر سلوك الفرد بالنسبة للظروف الاجتماعية والمواقف المختلفة .
- ٦ - علم نفس الذات ، الذي يفسر لنا انفعالات اشخاص وتصرفاته في بيئته وعلاقة ماضيه بذلك .
- ٧ - نظرية التنشئة الاجتماعية التي تساعد على فهم ديناميكية التغيير في الوظائف الاجتماعية للفرد في مراحل العمر المختلفة ، وهذا يزيد من قدرة الاخصائي في تعامله مع الأفراد .

دور الأخصائي :

ينظر الى الأخصائي على أنه شخص تعاقد مع أعضاء الجماعة لكي يساعدهم على حل مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم وزيادة أدائهم الاجتماعي .

فيقوم باختيار الأعضاء وتكوين الجماعة ، ويتفاعل مع الأعضاء بهر ية مباشرة لتعديل سلوكهم ، أو يتفاعل بطريق غير مباشر ليعدل من الظروف ومواقف الجماعة ، أو يتدخل فى البيئة خارج الجماعة بطريقة تعمل على مساعدة عضو الجماعة فى الجماعة ككل .

ويجب ان يستوعب الاختصاصى مدى تفاعل هذه الجوانب مع بعضها ويؤمن بان تفاعل هذه العوامل يتأثر الى حد كبير بوظيفة المؤسسة فى إطار النسق الاجتماعى الاكبر ، وتحليل هذه الوظائف يمكن الاختصاصى من مساعدة الأعضاء نحو تحقيق اهدافهم من خلال التنسيق بين الجهود المتبادلة بين الفرد والماعة ، وكذلك ما تحدثه البيئة الخارجية من تأثير على الجماع وأعضائها .

خصائص المدخل التنظيمى البيئى :

لا يقتصر النظر الى الفرد بما له من معارف واتجاهات ومنعرج وسلوك على أنه عضو داخل الجماعة فقط ، بل هو جزء من انبند الاجتماعية أيضاً ، هذه البيئة التى وضعته فى موقف يحتاج فيه الى مضر الأنشطة والخدمات الوقائية ، أو سببت المشكلات التى جعلته يحتج على الخدمات والأنشطة التى تعيد تأهيله ، وهذا يجعل الاختصاصى عند تارول للموقف أن يتدخل لا على أساس أنه فرد قائم بذاته وشخصيته الخاصة ب فقط ، بل ويتدخل أيضاً على أساس المواقف الاجتماعية فى البيئة والف أسهمت فى حاجته الى الخدمة والمساعدة ، وهذا يتطلب من الاختصاصى الف الواعى للقوى الخارجية التى سببت المشكلات وأوجدتها ، وهو الذى بدور الوسيط بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة وبينتها الاجتماعيه ولاشك أن كل هذا يتم فى حدود وظيفة المؤسسة .

و- من بعض المؤسسات الخدمات : نذكره لاستغفار المجتمع . ويقدم البعض الآخر الخدمات التي تستهدف التغيير الاجتماعي . والكثير من المؤسسات يقدم كلا من النوعين من الخدمات ، وعلى ذلك فهناك نوعين من المؤسسات .

١ - المؤسسات الانتقالية : ومن وظائفها مساعدة الأفراد على تعديل بعض القيم والاتجاهات ، أو التخلص منها واكتساب قيم اتجاهات جديدة ، وكذلك تسهيل عملية الانتقال من وظيفة اجتماعية الى أخرى ، أى أنها تعمل على الأقلل من الانحراف ، وتساعد على التنشئة الاجتماعية السليمة ، ومن أمثلة هذه المؤسسات المدارس والمراكز الاجتماعية والمحلات الاجتماعية ومؤسسات التربية الأسرية وكذلك مؤسسات الاعداد الى التقاعد ورعاية المسنين .

٢ - المؤسسات التي تعمل فى مجال حل الصراع : هذا النوع من المؤسسات يقسم قسمين : أولهما مؤسسات الضبط الاجتماعي ، وهى المؤسسات التي تصطبغ وظائفها بالصيغة القانونية ، ولها صلاحية تقويم السلوك المنحرف ، مثل مؤسسات الاحداث والسجون ، ومؤسسات الصحة العقلية ذات الطبيعة الخاصة . أما القسم الثانى من هذه المؤسسات فهو مؤسسات اعادة التنشئة ، ويجب ان نفرق بين التنشئة وإعادة التنشئة ، فالتنشئة تساعد الأفراد على النمو وهؤلاء الأفراد عادة ما يكونوا خلوا من الصراعات ، أما اعادة التنشئة فتتضمن اعادة تأهيل المعوقين جسمياً أو عقلياً ، أو اعادة تدريب العاطلون على أعمال جديدة ليكونوا أكثر قدرة على مواجهة الواقع .

عملية التدخل Intervehcion الواجبات الأساسية :

يختلف تدخل طريقة العمل مع الجماعات حسب نوع المشكلة التي تمارس بها ، فبعضها يختص بمقاومة الانحراف ، والبعض الآخر يختص بالتثنية الاجتماعية أو الضبط الاجتماعي أو إعادة التثنية ، والاختصاصات واجبات اساسية ينفذها بأساليب مختلفة تتناسب مع المؤسسة ووظيفتها ومجال عملهم ، وسنبدأ بوصف هذه الواجبات ثم نوضح أسلوب تطبيقها حسب ظروف المؤسسات المختلفة ، ويمكن عرض هذه الواجبات على النحو الآتي :

١ - الدراسة المبدئية :

يركز الاختصاصي هنا على معرفة حاجات ومشكلات الفرد والظروف النمسية لها وذلك من خلال التاريخ الاجتماعي والسلوك الفعلي ونمط شخصية الفرد والظروف الاجتماعية السيئة التي أدت الى موقفه الراهن .

٢ - اتخاذ القرار :

بعد دراسة المشكلة وتحديد ما يجب على الاختصاصي والعمل ان يناقش سوياً المساعدة التي تقدمها الخدمة الاجتماعية لحل المشكلة ثم يقرر العمل دون ضغط قبوله للمساعدة ومدى حاجته الى الخبرات الجماعية ، كما يجب على الاختصاصي أن يقرر عما اذا كان حل المشكلة يتطلب مقابلات فردية ، أو علاج الاسرة كوحدة ، أو تغيير البيئة بدلاً من خدمة الجماعة أو بالاضافة اليها .

٣ - تركيب الجماعة Group Composition :

لكل مؤسسة سياستها في تكوين الجماعات ، وعلى الاختصاصي أن يقرر الحجم الأنسب للجماعة ، وكذلك الخصائص والصفات المطلوب

نؤخذ هنا في الاعضاء ، ومن درجة تجانس أو تباين الاعضاء الذين سيكونون الجماعة تختلف تبعا لوظيفة المؤسسة وأغراض الجماعة ، وأنواع المشكلات التي يسعى الأفراد لإيجاد حل لها .

٤ - تكوين الجماعة Group Formation :

ان الاجتماعات الأولى للجماعة مهمة لأنه عن طريق خبراتها يقرر الأعضاء استمرارهم في الجماعة من عدمه ، ويجب على الاخصائي أن يهتم بتماسك الجماعة ومساعدة الأعضاء على فهم أغراض الجماعة ، ووضع القواعد الخاصة بالاجتماعات من حيث موعدها ومكانها ومدتها .
وبنهاية هذه المرحلة ، يتوصل الأعضاء الى ما يسمى بالتعاقد الثانوي للعلاج Second Treatment Contract .

٥ - تدخل الاخصائي من أجل التغيير :

يقوم الاخصائي باتخاذ القرارات التي تتعلق بالتدخل ، وهي عملية مركبة تتضمن الآتي :

أ - اختيار أهداف التدخل Selection of intervention Targets

يحدد الاخصائي مظاهر سلوك الفرد التي تحتاج الى تعديل (اتجاهاته - معارفه - أدائه لدوره الاجتماعي) ، وكذلك الجوانب التي تحتاج الى تعديل بالبيئة ، وهل سيتم التعديل بمعرفة العميل ومساعدة الاخصائي ، أو بمساعدة العملاء الآخرين ، أو بمساعدة الاخصائي بالنيابة .

ب - اختيار استراتيجيات التدخل Selection of intervention Strategies

يتحدد ذلك على ضوء تحديد أهداف التدخل ، كتقديم نوع خاص من البرامج ، أو تقديم جوائز لأنواع معينة من السلوك ، أو قيام الاخصائي

بدور الخبير ، او تكليف العميل ببعض الأعمال ذات المسئولية ، أو
ذلك .

ج - اختبار أساليب التدخل Selection of Intervention Technipues Ues

وتستق الأساليب من استراتيجيـة التدخل ، ويقوم الاختصاصي بالـمـدما
وفق ما يراه مناسباً . فمثلاً استراتيجيـة الاختصاصي هي تعليم الأعضاء أسـمى
مهارات التشاط ، وأسلوبه في ذلك هو ان يستخدم الوسائل التعليمية
كاستخدام الصور أو النماذج . . . الخ .

٦ - الانتهاء والتقويم Termination and Evaluation

يجوز أن يترك الفرد الجماعة في حين تظل الجماعة مستمرة ، كما
يجوز أن تنهى الجماعة حياتها الجماعية ، وأن قرار الانتهاء قد يتخذ بمعرفة
الاخصائي أو العميل أو الجماعة ، ولاشك أن مشاعر الانتهاء تختلف من
شخص لآخر .

وتحدث عملية الانتهاء عندما تتحقق أهداف عملية التدخل ، وينركز
دور الاختصاصي هنا على الاقلال من مضاعفات عملية الانفصال ، ويسعد
من يريد البقاء من الأعضاء للانضمام الى جماعة أخرى بالمؤسسة أو
الاتحاق بمؤسسة أخرى وذلك بغرض الاستفادة ، وعلى الاختصاصي أن يقوم
الخدمات وفاعليتها بصفة دورية ، وكذلك عند الانتهاء والاستفادة من نتيجـة
التقويم .

نماذج من عمليات التدخل :

تختلف عملية التدخل أو عملية المساعدة حسب وظيفة المؤسسة
وطبيعة المستفيدين من خدماتها كما سبق أن ذكرنا ويرتبط ذلك بدور

الاخصائى ومسئوليته وخطته فى مساعدة الجماعة وسنتناول فيما يلى عملية التدخل فى أربعة أنواع من المؤسسات هى مؤسسات الإقلال من الانحراف ، ومؤسسات التنشئة الاجتماعية ومؤسسات الضبط الاجتماعى ومؤسسات التأهيل الاجتماعى (اعادة التنشئة الاجتماعية) ، وسنتناول فيما يلى عمليات التدخل فى كل منها مبتدئين بمؤسسات الإقلال من الانحراف .

مؤسسات الإقلال من الانحراف :

مثل المؤسسات التى تعمل مع جماعات النشل وجماعات المنازل، وأعضاء هذه النماذج من الجماعات عادة يمتعون بدافعية عالية ولكن ينقصها التوافق فى أدانهم الاجتماعى ، وهم عادة يحتاجون الى خدمات قصيرة الأجل ، ويتركز اهتمام الاخصائى فى عملية تبصير الأعضاء بمشكلاتهم وقدراتهم الذاتية وعلاقاتهم ببعضهم البعض ، وتتلخص عمليات التدخل فى النواحي الآتية :

١ - الدراسة :

يساعد الاخصائى العميل ليتقبل خدمات الخدمة الاجتماعية ، وأن يقبل العضوية فى جماعة ، ويشترك الأخصائى والعميل فى دراسة العوامل التى ساعدت على وجود المشكلة ، وكذلك العوامل المسببة لها سواء أكانت ذاتية أم بيئية ، والغرض من ذلك هو معالجة الصراع بين قيم العميل ومعايير القيم والمعايير السائدة فى المجتمع ، وقد يجد الاخصائى أن قيم ومعايير أسرة العميل هى التى تختلف عن تلك التى بالمجتمع ، وهل يمكن للعميل ان يحصل على المعونة الكافية من البيئة الاجتماعية التى تساعد على تحقيق أهداف التنشئة من عدمه .

٢ - مضمون عملية التدخل :

تتركز أهمية خدمة الجماعة هنا في إتاحة الفرصة للأعضاء المعرضين للانحراف للاتقاء معاً وتبادل وجهات النظر حول مشكلاتهم ، ومشاعرهم المشتركة نحو تلك المشكلات ونظرة المجتمع نحو أفرادهم الاجتماعية فيه .

٣ - تكوين الجماعة :

تحقيق قدر من التجانس بالنسبة لوظائفهم الاجتماعية كأن يكونوا من الشباب أو من طلاب الجامعات أو غير ذلك ، ولا يمنع ذلك من وجود درجة من الاختلاف في نوعية المشكلات ، وقد يكون الاختلاف ضرورياً لنمو لأنه يساعد في انكفاء المناقشة وتبادل الخبرات حول المواقف للحجم ينتج الفرصة لتقسيم الجماعة الى مجموعات أصغر لمناقشة بعض الجوانب المتعلقة بالمشكلات والأهداف المرجوة .

٤ - أهداف عملية التدخل :

التركيز على الأداء الاجتماعي للأفراد وتعديل اتجاهاتهم وتسمية معارفهم ومساعدتهم على تحديد أهدافهم وإتاحة الفرص لتحقيقها .

٥ - استراتيجيات عملية التدخل :

يتحقق ما ذكرناه من أهداف من خلال أنشطة البرامج غير اللفظية المتنوعة خاصة الألعاب الرياضية للحد من النزعة الانحرافية أو الميول العدوانية لدى الأعضاء ، والتركيز على اجتماعات المناقشة التي تساعد على معرفة اتجاهاتهم وقيمهم وإيجاد الحلول للصراعات الموجودة عندهم ،

كذلك، عرض تاريخ حياة الأعضاء ومناقشتها والتمثيلات التي تتصل بالقيم سواء أكانت بناءة أم هدامة .

٦ - الأساليب

يقوم الاخصائي بامداد الأعضاء بالمعلومات المختلفة التي تتيح لهم فرص الاختيار ويهتم بوسائل التعبير الانفعالي خاصة التمثيلات المضحكة التي تشيع جوا من البهجة والسرور بين الأعضاء ، كذلك الالعاب التي تساعد على التنفيس والتخلص من الصراعات ،

مؤسسات التنشئة الاجتماعية :

بين الشباب الذي يبحث عن المساعدة حول عملية التنشئة كهؤلاء الذين يعدون أنفسهم ليكونوا آباء وأمهات أو يعدون أنفسهم للتقاعد من وظائفهم عادة ما ينضمون الى الجماعات بدافع قومي وليس كبير من تلقاء أنفسهم ، أما الصغار فيحتاجون الى تشجيع للاشتراك في الجماعات كما يحدث بين تلاميذ المدارس سواء أكان في المدرسة أو في مؤسسات خارج المدرسة ، كل ذلك لتنشئتهم تنشئة سليمة .

١ - الدراسة :

تحديد مدى ادراك الفرد لمسئوليته واحتياجاته لتحديد أهدافه ودراسة الفرص المتاحة لمقابلة احتياجاته وما يمكن أن يتحقق منها .

٢ - مضمون عملية التدخل :

يجد العملاء الذين يبحثون عن المساعدة حول التنشئة الاجتماعية انصراف الذميمة في خدمة الجماعة وذلك للمعونة التي يعطيها كل عضو

نأخر ، وكذلك الخبرات المتبادلة بينهم وممارسة الأخذ والعطاء وحمل
المنولية ، وممارسة العديد من المهارات .

٣ - تكوين الجماعة :

تحقيق قدر من التجانس بالنسبة لخصائص الأعضاء مثل السن
والمرحلة الدراسية والذكاء ، الخ وعندما تقوم الجماعات بحل المشكلات
يستحسن أن ينضم لهم بعض الأفراد من ذوي الخبرة لمدهم بالمعلومات
والخبرات المختلفة .

٤ - أهداف عملية التدخل :

نمو الأعضاء وتعديل اتجاهاتهم وزيادة معلوماتهم ومهاراتهم ، وهذا
التغير لا يفيد إذا كان بالبيئة ما يخل بتحقيق هذه الأهداف .

٥ - استراتيجية عملية التدخل :

إن أهم الاستراتيجيات الخاصة بجماعات التنشئة تكمن في التعليم ،
وحل المشكلات وزيادة المهارات ، ولاشك أن ذلك يعمل على التقلب على
المعوقات الاجتماعية ، كما يعمل الأخصائي على إيجاد وتنمية التعاون بين
الأعضاء ومساندة بعضهم البعض والاستفادة من الامكانيات المتاحة في
البيئة .

٦ - الأساليب :

التعليم والتدريب وتصميم أهداف قصيرة المدى وممارسة الأنشطة
التي تساعد على زيادة الاداء الاجتماعي وتعديل السلوك .

مؤسسات الضبط الاجتماعي :

إن الهدف الاساسي لمؤسسات الضبط الاجتماعي هو مواجهة انواع
السلوك التي وضعت الفرد في صراع مع المجتمع ، ولهذه المؤسسات نوع

من نسطة ولا م ، ومعظمها منقذة وخدماتها للأفراد اجبارية ، كما ان معظم عملاتها يفلوومون التغيير ، ويتركز اهتمام الاختصاصي فيها على خلق مناخ سليم لاستثارة العملاء نحو اكتشاف الأنماط السوية للسلوك واكتساب قيم ومعايير اجتماعية سوية .

١ - الدراسة :

تبدأ دراسة الفرد بالتعرف على مدى تأثير بعض الثقافات الفرعية ومدى التزامه بها وبالمعايير الشاذة ، وتحديد مدى قدرة الأعضاء على التوافق مع البيئة والمجتمع ، وكذلك دراسة الأسرة وطبيعة العلاقات فيها والتي قد يكون لها تأثير في انحراف العضو أو تعديل سلوكه واكتساب قيم ايجابية ، ودراسة البيئة وما بها من مشكلات ومعوقات وفرص المساعدة خاصة تلك التي تنجم عن وصم الانسان وبوصفه مجرماً أو معوقاً أو مجنوناً أو متخلفاً عقلياً أو غير ذلك .

٢ - مضمون عملية التدخل :

لخدمة الجماعة أثر فعال في مؤسسات الضبط الاجتماعي لأن القوى الجماعية الموجودة في بعض الجماعات المنحرفة في المجتمع عادة ما تكون السبب في الانحراف ، وأن القوى الجماعية الجديدة في المؤسسة عادة ما تشجع على التغيير ، وفي بعض الأحيان تكون عملية التدخل الفردي المثمرة ، ويجوز أن تشمل عملية التدخل كلا من الجائين الفردي والجماعي ، وإذا كانت الأسرة هي سبب المشكلة فأن عملية التدخل في الأسرة تكون ذا أهمية كبيرة .

٢ - تكوين الجماعة :

تتكون الجماعات من أعضاء ذوى مشكلات متجانسة ويمكن تنظيمها بأعضاء ذوى خبرات سابقة بالمؤسسة ويؤمنون الى حد كبير بأغراضها .

٤ - أهداف عملية التدخل :

الهدف الأساسى هنا هو تعديل اتجاهات الانحراف والسلوك المرتبط به ، وتشجيع السلوك الاجتماعى ، وعلى الأخصائى أن يشترطه مع الأعضاء فى تعبئة الامكانيات المتاحة فى البيئة مثل المؤسسات والجماعات المختلفة للإسهام فى حل المشكلات المتعلقة بانحراف الأعضاء ، وفى كثير من الأحيان تتعارض أهداف الأعضاء مع أهداف الأخصائى والمؤسسة ، ولذلك فإن الأخصائى قد يجد صعوبة فى التوصل الى صيغة تعاقدية مع الأعضاء .

٥ - استراتيجيات عملية التدخل :

تبنى الاستراتيجيات على أساس تخطيط البرامج التى تعمل على الأكثر من التفاعل الجماعى لإيجاد الحلول للمشكلات المختلفة والاعتماد بزيادة تأثير الجماعات على الأعضاء .

٦ - أساليب عملية التدخل :

يعمل الأخصائى على مساعدة الأعضاء على التعرف على حقيقة موقفهم وتصرفاتهم ورأى الآخرين عن سلوكهم وإتاحة فرص المناقشة لهم ليعبروا عن آرائهم حول مشكلاتهم وحاجاتهم ، مع إتاحة الفرص الترويجية كالحالات الجماعية مع التخفيف من مشاعر الغبن التى يشعرون بها نحو المؤسسة وخلق مشاعر إيجابية بينهم .

مؤسسات التأهيل الاجتماعي (إعادة التثنية) :

توجه خدمات تلك المؤسسات نحو مساعدة الأفراد على اكتساب قيم ومهارات وخبرات جديدة ، وهم غالبا ممن يواجهون بعض المشكلات النفسية والاجتماعية ، ومثال ذلك مكاتب التوجيه الأسرى ومؤسسات التأهيل المهني ، ومؤسسات المعوقين جسمياً وعقلياً والمستشفيات العقلية والسجون ومؤسسات مدمني المخدرات وغيرها .

والعملاء هنا يكونون تحت ضغوط تتفهم لطلب المساعدة ، بالإضافة الى شعورهم الشخصي بعدم الارتياح بسبب سوء حالتهم ، وعلى ذلك فهم أقل مقاومة للتغيير ، بل توجد لديهم الرغبة الفائقة لاعادة تأهيل أنفسهم ولكنهم يجدون صعوبة فى التغيير وذلك لاختلاف ما جبلوا عليه من طباع وأعمال عما يسعون الى القيام به حالياً .

١ - الدراسة :

التعرف على الصراعات التى يمر بها العضو عندما يمارس متطلبات دوره الجديد ، والتعرف أيضاً على العوامل الشخصية والقوى الاجتماعية التى أدت الى حالته الراهنة ، كذلك معرفة كيف يواجه العضو هذه الصراعات ، ولكي تتحقق عملية اعادة التأهيل بنجاح يجب تشجيع وتدعيم السلوك الجديد المراد اكتسابه بواسطة الجماعات الأولية الموجودة فى بيئة العضو وتزويده بالمهارات والمعلومات المختلفة التى تساعد على أداء دوره الجديد .

٢ - مضمون عملية التدخل :

التركيز على الجماعة ومساندة الأعضاء بعضهم البعض لتحقيق

أهدافهم الخاصة بإعادة التأهيل ومساعدة بعضهم البعض على القيام بأدوارهم الاجتماعية في الجماعة أثناء تعلمهم الأنماط الجديدة للسلوك .

٣ - تكوين الجماعة :

يجب أن تحقق الجماعة قدراً من التجانس على أساس نوعيتها المشكلات والأهداف الخاصة بإعادة تأهيل الاعضاء ، وكذلك بعض الأنشطة والصفات الشخصية التي تعمل على تسهيل الاستفادة من الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسة .

٤ - أهداف عملية التدخل :

إن أهداف عملية التدخل في إعادة التنشئة تتضمن تعديل الدوافع والتعليم واكتساب المهارة ، هذا بالإضافة الى حل المشكلات المعوقة للتغيير في الاسرة أو مكان العمل أو البيئة ، ومن المهم أن نحد من الجوانب السلبية عند العمل .

٥ - استراتيجيات عملية التدخل :

الاستراتيجيات الاساسية في إعادة التنشئة أو إعادة التأهيل هي التبرئة وحل المشكلات والتخفيف من الضغوط نتيجة التناقض الذي يواجهه العميل بين ما تعود في الماضي وبين ما يجب أن يكون عليه في الحاضر ، وعلى الاختصاصي تدعيم التعاون المتبادل بين الاعضاء لمواجهة ما يضايقهم ويسبب اليهم .

٦ - أساليب عملية التدخل :

إن أساليب عملية التدخل لإعادة التنشئة هي نفسها الوسائل التي تستخدم بالنسبة الى عملية التنشئة ، ويضاف إليها بعض الوسائل التي تساعد

على تحد من الانحراف وصراع الفيم بين الاعضاء وتعديل اتجاهاتهم
وتتمية معارفهم ومساعدتهم على تحديد أهدافهم والعمل على تحقيقها .

متطلبات المدخل التنظيمي :

لتحقيق ما سبق يجب على الأخصائي أن يسعى للتوصل الى أنسب
النظم البيئة لزيادة فاعلية الممارسة ويتطلب ذلك ما يلي :

١ - يجب أن تتضمن عملية البت في القبول عدداً كبيراً من العملاء حتى
نضمن عدداً كبيراً يمكن تحويله الى الجماعات ، وكذلك وجود قدر
من التباين بين الأعضاء عند تكوين الجماعات يحقق قدراً معقولاً من
التفاعل والحيوية .

٢ - يجب ان يكون لاختصاصي الجماعة السلطة الكافية ليكون عاملاً مؤثراً
في عملية الحاق العملاء بالجماعات .

٣ - يجب على المؤسسة ان توفر الامكانيات الضرورية مثل أماكن
لاجتماعات الجماعات لممارسة انشطتها ، وكذل المال اللازم لتمويل
البرامج والمعدات والقوى البشرية المناسبة " الأخصائي المنفرغ "
حتى يمكن تقديم الخدمات والعمل مع البيئة على أحسن وجه ممكن .

٤ - يجب أن تعمل سياسة المؤسسة على ممارسة خدمة الجماعة على
أحسن وجه ممكن وتحقيق أهدافها ، وعلى الاختصاصيين أن يعملوا
على تطويرها باستمرار مع الامتناعة برأى الجماعات مراعاة للصالح
العام ومقابلة حاجات أعضاء الجماعات المتجددة .

٥ - يجب تشجيع التعاون الجماعي بين اخصائي الجماعة والأعضاء
الأخرين من الجهاز الوظيفي بالمؤسسة والعمل كفريق ، والسماح

لأعضاء الجماعات بخصوص بعض الاجتماعات يتموؤسه بفرصر
توفر مناخ ديموقراطى للجماعات وتقوم بتحقيق أهدافها على أحسن
وجه ممكن .

٦ - يجب أن يتصل أعضاء الجماعة والاختصاصى بالبيئة التى تحيط
بالمؤسسة ليفهموا العوامل التى تؤثر عليها وما بها من جماعات
خاصة بالنمبية للمؤسسات المغلقة .

وتستند النقاط السابقة على قوة الاختصاصى وقدرته على مساعدة
العملاء والاستفادة من خدمات المؤسسة .

الفصل الثاني (٥)

التقويم في طريقة العمل مع الجماعات

- أولاً : مفهوم _____ والتقويم.
- ثانياً : أغراض _____ التقويم.
- ثالثاً : خصائص عملية التقويم.
- رابعاً : اعتبارات لنجاح عملية التقويم.
- خامساً : المشاركون في عملية التقويم.
- سادساً : تصنيفات _____ التقويم.
- سابعاً : مجالات _____ التقويم.
- ثامناً : خطوات _____ التقويم.
- تاسعاً : وسائل _____ التقويم.
- عاشراً : صعوبات عملية التقويم.
- حادي عشر : المعايير التقويمية لعناصر طريقة العمل مع الجماعات.
- ثاني عشر : نماذج إستمارات التقويم.

التقويم في طريقة العمل مع الجماعات

نُتة: مفهوم التقويم.

يعتبر التقويم في إطار اللغة العربية هو مصدر الفعل 'قوم'، والتقويم يفيد معنى نسبة الشيء إلى قيمته أو تعريقه بواسطتها، كذلك هو يفيد أو يتضمن تحديد قدر الشيء أو الشخص ومعرفة منزلته، يستوى في ذلك قيمته المادية أو المعنوية.

وهناك ثلاثة معانٍ أو دلالات يفيدها الفعل 'قوم'، وهي:

- أ- قوم المعوج أى عقله، وأزال عوجه.
 - ب- قوم السلعة أى سعرها وثمنها، أى حدد لها سعراً معيناً، وثمناً محدداً.
 - ج- قوم الشيء أو الشخص بمعنى قدر قيمته ومنزلته.
- وهكذا أصبح التقويم يتضمن كلا من تقدير قيمته أو قدر منزلته الشيء أو الشخص وإصلاح ما فيه من عوج وعدم إستقامته^(١).

ويختلف مفهوم التقويم بصفة عامة بين المتخصصين في عمليات التقويم. فالبعض ينظر إلى التقويم على أنه الوسيلة التى يمكن أن نطمئن إليها لقياس مدى الإنجاز فى ضوء الكفاءة والفعالية، بينما البعض الآخر يرى أن التقويم يستهدف التأكد من أن الإستراتيجيات والمهارات "تستخدمة تنفق وطبيعة الأهداف المراد الوصول إليها"^(٢).

والتقويم بصفة عامة يعرف أنه "عملية تقدير القيمة لشيء ما، وهو العملية التى تعمل على نجاح أى عمل، فتقويم أى برنامج تعنى معرفة مدى ما حققه هذا البرنامج من أهداف والإطمئنان على حسن

(١) محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطي، المنهج العلمى فى بحوث الخدمة الاجتماعية: أسس نظرية ونماذج تطبيقية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٥، ص ١٧٥.

(٢) أحمد مصطفى خاطر، الإمارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٤، ص ١٩١.

سير العمل بالبرنامج، ومراجعة نتائج من وقت لآخر حتى يتأكد القائمون عليه انه يسير وفق الخطة الموضوعة^(١).

وللتقويم أهمية كبيرة فى مهنة الخدمة الاجتماعية، نظراً للاخذ بالأساليب العلمية فى التخطيط لكافة المشروعات والبرامج التى تستهدف تنمية الفرد والجماعة والمجتمع، ولا جدال فى أن الاخصائيين الاجتماعيين ومن يتولون وظائف الإشراف يهتمون بما وصلت إليه جهودهم، وهل حققت اهدافها، مع تحديد العوامل التى ساعدت فى نجاحها أو الأسباب التى أدت إلى عدم نجاحها، وهل فى الإمكان التركيز على برامج معينة دون غيرها، وماهى الخبرات الإيجابية والسلبية التى يمكن إستخلاصها من التجارب التى مرت بها تلك البرامج.

والتقويم فى الخدمة الاجتماعية يعنى به " تحديد للقيمة الفعلية للتغييرات التى تصاحب الجهود التى تبذل فى نواحي العمل المختلفة فى ضوء أهداف الجهاز أو هيئة أو فى مجال عمل ما، فهو عملية كشف عن مدى تحقيق الاهداف، ويتم بواسطة الجهاز المختص بالإشتراك مع من له سلطة الإشراف، وعن طريقه يستطيع العاملون أن يروا بسهولة مدى ما وصلوا إليه من تحقيق اهدافهم المقصودة وبدون هذا التقويم يعجز الجهاز أو الهيئة كما يعجز العاملون به عن تحقيق النمو والتقدم^(٢).

ويعرف التقويم أيضاً بأنه عملية تقرير الشئ أو كميته بالنسبة إلى معايير محددة، أو مدى التوافق بين فكرة أو عمل ما، وبين القيم السائدة، أى أن هدف التقويم هو الحكم الموضوعى على العمل المقوم صلاحاً وفساداً، نجاحاً وفشلاً، وذلك بتحليل المعلومات المتيسرة عنه، وتفسيرها فى ضوء العوامل والظروف التى من شأنها ان تؤثر على

(١) رسمى عبد الملك رستم، إعداد كوادر للعمل بالمنظمات غير الحكومية، الجزء الأول، الإسكندرية، المكتب الجمعى الحديث، ٢٠٠٩، ص ١١٠.

(٢) سلمية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، مطبعة سامى، ١٩٩٤، ص ١٧٩.

العمل سواء من حيث الاهداف أم للتخطيط، أم الإدارة، أم التمويل، أم التوقيت، أم أسلوب التنفيذ، لم نوع الإستجابة لم صورة النتائج وتحديد كل ذلك تحديداً موضوعياً دقيقاً أى أن التقويم عملية وزن وتقييم تتضح بها عوامل النجاح ودواعي الفشل^(١).

ويعد التقويم من العمليات الأساسية المهنية التي لا يمكن إغفالها عند ممارسة العمل مع الجماعات، كذلك عند تحديد مدى الاستفادة التي توصلنا إليها سواء من مهمة العضو أو الجماعة، وكذلك ما حققه الاختصاصي الاجتماعي وما توصلت إليه المؤسسة من أهداف محددة موضوعه أساساً في نظام عملها الأساسي.

وتهتم طريقة العمل مع الجماعات بالتقويم منذ بداية العمل مع الجماعة حتى نهايته حيث أن كل خطوة أو مرحلة مهنية تتطلب القيام بالتقويم، ونلاحظ أن كل مرحلة عبارة عن مكونات متفاعلة مع بعضها البعض تسعى إلى تحقيق أهداف محددة وواضحة ولذلك يتطلب الأمر ضرورة القيام بالتقويم للتعرف على تلك الجوانب وتحديد النتائج التي توصلنا إليها ومدى تأثيرها في الحياة الجماعية^(٢).

ويهتم التقويم في طريقة العمل مع الجماعات بجمع الأدلة التي تعين على معرفة التغيرات المصاحبة للجهود المبذولة خلال فترة زمنية معينة ويبدأ التقويم بتحديد أو صياغة الاهداف خاصة لكل من الأفراد والجماعات، ومن الضروري توضيح الأهداف عن طريق تمييز ملوك الفرد والجماعة والذي يمكن تفسيره بأنه يعبر عن نمو الأفراد الذين يشملهم التقويم، ثم تخطيط الخبرات التي تسمع لها البرامج وتوفر فرص التكيف والنمو، وقد تكون هذه الخبرات طويلة أو قصيرة المدى،

(١) السيد عبد الحميد عطيه وآخرون، النظرية والممارسة في خدمة الجماعة، البحيرة، مطبعة البحيرة، ٢٠٠٩، ص ص ١٠٣ - ١٠٤.

(٢) نصيف فهمي، نجوى الحصاني، ديناميكيات العمل مع الجماعات، الأسكندرية، دار الطباعة الحرة، ٢٠٠٥، ص ٢٢٧.

ويتوقف ذلك على طبيعة الاهداف المباشرة القريبة أو البعيدة التى تتضمنها هذه الخبرات^(١).

والتقويم إذن عملية يمكن بها إصدار الحكم على تحقيق العملية التربوية لهدفها وأغراضها والعمل على كشف نواحي النقص إن وجدت، وإقتراح الوسائل لإستكمال هذا النقص فى المستقبل وبعبارة أخرى فإن التقويم يعد وسيلة موضوعية او منهجية علمية يهدف إلى الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئى لبرنامج من البرامج أثناء تنفيذه وبعد الإنتهاء منه^(٢).

ثانياً: أغراض التقويم.

يمكن تحديد أغراض التقويم بصفة عامة فى الآتى:

- (١) الرغبة فى التعرف على مدى تحقيق الأغراض الموضوعية أو المطلوب تحقيقها أو المتوقع مقابلتها، وكذلك الإنجازات كما واتجاهها.
- (٢) الرغبة فى معرفة اتجاه الجهود المبذولة ، وهل تسير فى اتجاهات متوازية مع الاحتياجات.
- (٣) الرغبة فى الوقوف على مستوى الجهد الذى يهدف إلى تحقيق الأغراض.
- (٤) تبين مواطن الضعف أو القوة فى أى عنصر من عناصر العمل (الأهداف - القيادة- الاستراتيجيات- الوسائل المستخدمة) بغرض زيادة كفاءة العمل ودعم فاعليته أو بقصد تعديل مساره.
- (٥) الرغبة فى فحص الأساليب المستخدمة لتحقيق الأغراض ومدى ملائمتها.

(١) إبراهيم بيومى مراعى، على سليمان، خدمة الجماعة وعمليتها المهنية والتطبيقية، القاهرة، بدون دار نشر، ١٩٩٧، ص ٢٢١.

(٢) ماجدة كمال علام، التدريب المداهى فى المؤسسات الاجتماعية، الأسكندرية، بدون دار نشر، ٢٠٠٣، ص ١٥٠.

(٦) الرغبة فى معرفة النتائج وهل تتناسب مع الجهود والأموال المبذولة.

(٧) تقدير أثر الجهود بقصد البعد عن التفجوات وما يتبعها من تفكك تنظيمى، أو مشكلات وذلك بالتأكيد على ما يتطلبه الموقف من إجراءات.

كما يمكن تحديد أغراض التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات بالآتى:

(١) التعرف على مدى التغيرات التى طرأت على عضو الجماعة وذلك فى ضوء أهداف الطريقة وتحقيق العضو لهدفه الخاصة سواء كانت تمثل رغبته أو ميوله وإحتياجاته، كذلك اغراض الجماعة التى ينتمى إليها.

(٢) التعرف على مستوى التغيرات التى طرأت على الجماعة كوحدة فى ضوء أهداف طريقة العمل مع الجماعات وكذلك فى ضوء خصائص الجماعة ومراحل نموها وبرامجها وقيادتها وتماسكها^(١).

(٣) تحديد الأهداف أو الأغراض المعلنة سلفاً من تقويم الخدمات مثل تغطية فئات جديدة بالخدمات، تحسين مستوى الخدمات المقدمة، استحداث خدمات جديدة^(٢).

(٤) تحديد مدى نجاح المؤسسة أو فضلها فى تحقيق الأغراض التى أنشئت من أجلها وتحديد درجة مساهمة الاعضاء.

(٥) إختيار مبادئ ونظريات طريقة العمل مع الجماعات وعناصر القوة والضعف فيها عند استخدامها فى برامج ومواقف العمل لطريقة العمل مع الجماعات^(٣).

(١) على سليمان، العمل الجماعى والتنمية : من منظور الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٥، ص ٣٧١ - ٣٧٢.

(٢) محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطى، المنهج العلمى فى بحوث الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص ١٨٠.

(٣) السيد عبد الحميد عطية، أساليب ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، البحيرة، مطبعة البحيرة، بدون تاريخ، ص ٩٤.

(٦) التعرف على طبيعة محتوى أهداف البرنامج، وهل الأهداف فردية أو متكاملة وكيفية تحقيق تلك الأهداف ودور كل من عضو الجماعة والجماعة والمؤسسة في تحقيقها^(١).

(٧) توضيح مقترحات فريق التقويم والتي قد تتمثل في:

- إيجاد برنامج بديل.
- إعادة تجديد الأهداف.
- إعادة التأكيد على الإجراءات والوسائل.
- استخدام إجراءات ووسائل جديدة^(٢).

ثالثاً: خصائص عملية التقويم.

هناك سمات وخصائص لابد وأن تتوافر في عملية التقويم حتى تحقق الأهداف المرجوة منها وتؤدي وظيفتها بنجاح وتشير بإيجاز لأهم هذه الخصائص:

(١) التقويم عملية ضرورية:

حيث يتمكن من خلال تلك العملية من معرفة ما تم إنجازه بقصد العمل على تحسين الممارسة المهنية، لا فإنه يمكن النظر إلى تلك العملية على أنها إجبارية وليست اختيارية فليس من حق الأخصائي إذا كان راغباً في أن يؤدي عمله بكفاءة أن يقرر القيام بتلك العملية. أو إهمالها حيث أن دوره المهني يستوجب الاهتمام بها والحرص على القيام بها والاستفادة من نتائجها.

(٢) التنظيم:

يجب أن تجمع نتائج الاختبارات وبياناتها وتنظم وتحلل، بحيث يصبح تفسيرها ممكناً وذو مغزى وغرض، فنتائج البرنامج التقويمي سواء كانت كمية، أى في صورة درجات أو أرقام، أو كيفية يجب أن تلخص في

(١) جمال محمد أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٤، ص ١٧٠.

(٢) محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المصلطى، مرجع سابق، ص ١٨١.

إطار واضح من التقديرات وأن تتحول إلى صورة إحصائية أو رسوم بيانية أو تقارير لغوية، وأن توصف اتجاهات هذه النتائج باستخدام الطرق فملائمة من التحليل الإحصائي أو تحليل المحتوى، وأن تقدم فى جميع الأحوال فى صورة قابلة للفهم والنقل، والاتصال بحيث تعطى صورة عن الفرد يمكن مقارنتها بصورة سابقة له فيساعد ذلك فى التعرف على اتجاهات نموه فى المجالات المختلفة وكذا مقارستها بصورة زملائه الآخرين.

(٣) الوظيفية:

حيث لابد أن يعرف كل أعضاء المؤسسة التى تجرى منها عملية التقييم على ما يمكن أن تقدمه من خدمات تعود بالنفع على المؤسسة بشكل عام وتساعد فى تحقيق أهدافها حيث أنها عملية لا تنتهى بمجرد التوصل إلى بعض النتائج، ولكن يعقب ذلك إدراك واعى لكيفية الاستفادة بما تم التوصل إليه.

(٤) الشمول:

فلا ينبغى أن ينحصر الاهتمام بالتقييم على المعارف والحقائق والمفاهيم، بل يتسع ليشمل الاتجاهات والميول والتفكير لنا قد، وللنوافق الشخصى والاجتماعى.

ويمكن القول أن التقييم عند تناوله كعنصر من عناصر طريقة العمل مع الجماعات مثل عضو الجماعة مثلاً فإننا نتناوله من جوانب متعددة مما يجعلنا نصف التقييم بالشمول.

(٥) الاستمرارية:

حيث أن عملية التقييم لا يقتصر القيام بها عند نهاية العمل مع الجماعة فقط، بل يجب أن تتم بصورة دورية منتظمة أى على فترات زمنية معينة منذ بداية العمل مع الجماعة وأثناء ممارسة الجماعة لأوجه النشاط داخل البرنامج وحتى للنهاية حيث أن لكل مرحلة خصائصها ومتطلباتها ويسهل التقييم الموصلى عملية التقييم النهائى.

(٦) التنوع:

وتعنى بذلك استخدام الوسائل المتعددة دون الاكتفاء إحدى الوسائل فقط، حيث أن بعض الوسائل لها مزايا ولها عيوب أيضا، كما أن ما يمكن استخدامه لتقويم أحد العناصر قد لا يكون مناسباً لتقويم عنصر آخر لذا يصبح من المناسب استخدام أكثر من وسيلة.

(٧) التقويم عملية مشتركة:

حيث لا تقتصر تلك العملية على الأخصائي فقط ولكن من الأفضل اشتراك أعضاء للجماعة أو العاملين بالمؤسسة أو ذوى المناصب الإدارية والمستفيدين أو أولياء الأمور فى تلك العملية أو بعضهم على حسب البرنامج للتقويم والحاجة إلى اشتراكهم^(١).

رابعا: اعتبارات لنجاح عملية التقويم.

لكي تحقق عملية التقويم أهدافها لابد وأن نراعى الاعتبارات الآتية:

- ١- وضوح أهداف عملية التقويم أمام كافة المشاركين فى عملية التقويم.
- ٢- وجود اتفاق بين المشاركين فى عملية التقويم بالنسبة لإجراءات المناسبة أو الخطوات التى يمكن إتباعها لإتمام عملية التقويم^(٢).
- ٣- أن يتجه التقويم لقياس الموضوع المراد قياسه لإصدار الحكم عليه.
- ٤- أن يكون التقويم شاملا للموضوع المراد تقويمه.
- ٥- أن تكون أدوات التشخيص فى التقويم صالحة، لأن التشخيص الصحيح يتوقف على صلاح الأدوات، كما يتوقف عليها احتمال التفسير الدقيق.

(١) فؤاد أبو حطب وآخرون، التقويم النفسى، القاهرة، كتبة الأنطو المصرية، ط٣،

١٩٧٨، ص ٣٠، ٣٢.

(٢) أحمد مصطفى خاطر، الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية، مرجع

سابق، ص ١٩٥.

٦- أن تكون عملية التقويم مستمرة ومتداخلة، فعملية التقويم ليست خطوة ختامية فالتقويم ليس هدفاً في حد ذاته، وينبغي أن يسير التقويم جنباً إلى جنب مع مختلف المراحل الإدارية من بدايتها إلى نهايتها وذلك لأن عملية التقويم يساعد على تحديد الأهداف ووضع الخطط وتستمر مع تنفيذ هذه الخطط بالوسائل المختلفة، فتجمع البيانات التي تدل على مدى تحقيق هذه الأهداف ثم تقدر النتائج وترصد وتفسر، ولا يقف أمر التقويم عند هذا الحد وإنما يستمر إلى ما هو أبعد من ذلك، وهو اقتراح التحسينات والتعديلات اللازمة في الوسائل وربما في الأهداف.

٧- يجب أن يكون التقويم بناءً وعلاجاً، فيجب ألا ننظر إلى التقويم على أنه مجرد تشخيص أو تقرير مصير إنما يجب أن نتخذه سبيلاً للإصلاح.

٨- أن يقوم التقويم على أساس من الأسلوب العلمي، وذلك بمراعاة التخطيط له وأن تلوث أدواته ووسائله صادقة^(١).

خامساً: المشاركون في عملية التقويم.

- مشرف المؤسسة: وهو الذي يتحمل العبء الأساسي في عملية التقويم وذلك بفضل تدريبه وخبرته ومسئوليته.
- لجنة فنية: تتكون من الأخصائيين في مختلف الميادين ذات الاتصال الوثيق بالخدمة الاجتماعية كعلماء التربية وعلماء النفس العام، وعلماء النفس الاجتماعي، والمتخصصين في مشاكل الأطفال والعمل وذلك من أجل استشارتهم ولأخذ آرائهم في الموضوع المراد قياسه^(٢).

(١) رسمي عبد الملك رستم، مرجع سابق، ص ١١١، ١١٢.

(٢) محمد صالح بهجت، الإشراف في العمل مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٦، ص ١٦٧.

٣- أولياء أمور الأعضاء: ولهم فى عملية التقييم قيمة إيجابية وخاصة فى الأمور المتعلقة بخدمات المؤسسة وبرامجها ومدى ملائمتها لرغبات أعضائها وذلك لأنهم أقدر الناس على معرفة حاجات ومشكلات ورغبات أبنائهم ومن الممكن تكوين لجان من أولياء الأمور لدراسة وتقويم أى ناصية من النواحي المتعلقة بالمؤسسة وخدماتها.

٤- أعضاء المؤسسة: وهم أهمية كبرى فى عملية التقييم لأنهم المتخصصون مباشرة بخدمات المؤسسة وبرامجها ولا بد لنا أن نهتم بآراء الأفراد الذين ينقطعون عن الجماعة فقد يكون هناك سبب معين لهذا الانقطاع يتعلق بالجماعة، وكذلك لا يريد وأن تهتم بآراء الأعضاء للقادمى فى عملية التقييم^(١).

سادساً: تصنيفات التقييم.

للتقويم تصنيفات متعددة، وفيما يلى توضيح لأبرز هذه التصنيفات:

١- تصنيف التقييم من حيث توقيت إجرائه:

١- التقييم التمهيدى: وهدف إلى جمع معلومات أساسية عن العناصر المختلفة لخطيط برنامج ما بهدف الوقوف على جميع الظروف الداخلة فى البرنامج بما فى ذلك العملاء المستهدفين للتعرف على احتياجاتهم الحقيقية ويتم عادة قبل تجريب البرنامج.

٢- التقييم التكوينى: وهو توفير المعلومات التى تساعد على تحسينه وإعادة تشكيله حتى تصبح إجراءاته مناسبة لتحقيق أهدافه.

٣- التقييم الختامى: ويعنى الحكم على القيمة النهائية للبرنامج وعادة ما يكون معيار التقدير فى التقييم الختامى النواتج المقصودة،

(١) المرجع السابق، ص ١٦٧.

ويستخدم التقييم النهائي للحكم على البرنامج سواء باستمراره أو إيقافه^(١).

٤- التقييم التنبؤي: حيث أن نجاح البرنامج لا يعنى توقف عمليات تنويمه، إذا أن تضيق العملاء والظروف وتطور المجتمع وتبدل القائمين على البرنامج واستهلاك الأدوات والأجهزة يستلزم بالضرورة أن يكون هناك تقييم مستمر لتحديد الآثار المستمرة للبرنامج ومدى قدرته على الاستمرار فى النجاح وإدخال التعديلات اللازمة عليه.

ب- تصنيف التقييم من حيث القائمين به:

١- تقييم داخلي: إذا كان المقومين من العاملين فى البرنامج الذى يراد تنويمه.

٢- تقييم خارجي: إذا كان المقومين من خارج البرنامج.

٣- تقييم داخلي- خارجي: إذا كان يشترك فى فريق التقييم مقومين من داخل وخارج البرنامج^(٢).

ج- تصنيف التقييم من حيث شموليته:

١- تقييم جزئي: يهتم بتقييم بعض أجزاء البرنامج دون ربطه بالإطار العام للمؤسسة.

٢- تقييم كلى: وتنعنى به تقييم مخرجات البرنامج ككل وعلاقته بأهداف والسياسة العامة للمؤسسة^(٣)، ويعتمد التقييم فى رسم السياسات المستقبلية على النتائج المرحلية أثناء فترة

(١) على سليمان، العمل الجماعى والتنمية من منظور الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص ٣٧٤ عن: محمد عبد العزيز عيد، الندوة العلمية فى مجال تقييم البرامج الاجتماعية، الجمعية المصرية لتقييم البرامج، بحث محدود للتوزيع عن الاجتماعات الحديثة فى تقييم البرامج، القاهرة ٥ فبراير ١٩٨٧.

(٢) المرجع السابق، ص ٣٧٥.

(٣) محمد عبد العزيز عيد، مفاهيم التقييم وأسسها، مجلة التقييم التربوى، الكويت، المركز العربى للبحوث التربوية لدول الخليج، ١٩٨٦ ص ٣٨.

محددة من البرنامج ومقارنتها بالأهداف النهائية للمشروع خلال تلك الفترة وباقتراح كيفية تدعيمها^(١).

د- تصنيف للتقويم من حيث الامتداد المكاني:

١- تقويم ضيق (محلي): إذا حصر في منطقة واحدة.

٢- تقويم واسع: إذا تناول البرنامج بكامل رقعة المكانية^(٢).

سابعاً: مجالات التقويم.

ينصب التقويم أساساً على عناصر خدمة الجماعة (الفرد - الجماعة - الأخصائي - البرنامج - المؤسسة) وقد يتعدى ذلك إلى تقويم بيئة المؤسسة أو المجتمع المحلي الذي يضم المؤسسة.

ويمكن أن ينصب التقويم على الخدمات المقدمة أو الموارد الميسرة أو الإمكانيات وتوافرها^(٣)، حيث أن التقويم يعد بمثابة العملية التي تحدد أو تقرر مدى نجاح أو عدم نجاح الجماعة في تحقيق أهدافها وبرامجها^(٤) ويمكن النظر إلى مجالات التقويم كما يلي:

أ- تقويم لتحديد النمو والتغيير، وهذا يتطلب الاهتمام بالأعضاء والجماعات والأخصائي.

ب- تقويم لتحديد الفعالية وينصب التقويم على البرنامج وإمكانات المؤسسة ومواردها والخدمات المقدمة واتصال المؤسسة بالمجتمع المحلي^(٥).

(1) Stephen Jone, Collins, internet – linked, dictionary of sociology, Collins, London, 2000, p 196.

(٢) عدى سليمان، العمل الجماعي والتنمية، مرجع سابق، ص ٣٧٥.

(٣) إبراهيم بيومي مرعي، عدلى سليمان، خدمة الجماعة وعملياتها المهنية والتطبيقية، مرجع سابق، ص ٢٢٤.

(4) David W. Johnson, Frank P. Johnson, Joining Together, Group Theory and Group skills, Allyn and Bacon, Boston, 2006, p 62.

(٥) السيد عبد الحميد عطية وآخرون، النظرية والممارسة في خدمة الجماعة، مرجع سابق، ص ١٢١.

- ج- تقويم لتحديد المنهاج المناسب لطبيعة المرحلة التى يمر بها البرنامج ويشمل الأبعاد التالية:
- درجة أو معدل الإنجاز (إسهامات البرنامج).
 - مدى فعالية الأداء (المستوى المهنى).
 - كفاءة البرنامج (الجدوى الاجتماعية لمقابلة مشكلات المؤسسة والبيئة للخارجية)^(١).

ثامنا : خطوات التقويم.

يمكن تحديد خطوات التقويم فى الخطوات الآتية:

١- تحديد الهدف من التقويم:

حيث يجب أن تحدد الهدف من التقويم سواء أكان نوعيا أم شاملا بموضوعية، فلا يمكن أبدا أن تتم العملية التقييمية بنجاح دون أن يحدد الهدف من التقويم، حيث أن هناك تغيرات تحدث فى الفرد والجماعة ولا يمكن أن ترجع إلى البرنامج، كما أن هناك تغيرات قد تحدث دون أن يكون سبق وضعها فى الحسبان.

فإذا تمكنا من تحديد هدفى التقويم بدقة، أمكننا أن نستبعد تلك التغيرات التى حدثت نتيجة لعوامل خارجة عن البرنامج، كما يمكننا تقدير تلك التغيرات التى لم تكن فى الحسبان^(٢)، وعلى ذلك لابد من تحديد أهداف البرنامج والتى تتباين وتعدد للآتى:

أ- المضمون: وهل يحاول البرنامج تغيير المعتقدات أو

الاتجاهات أو الاهتمامات أو المعارف أو السلوك.

ب- النطاق: من هم هدف البرنامج أو من الذى يحاول البرنامج

تغييرهم وهل هم أعضاء أم جماعات ككل أم الأسر، أم البيئة.

(١) أحمد مصطفى خاطر، الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية، الأسس النظرية

والممارسة العلمية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ص ٢٩٣.

(٢) أنيس عبد الملك وآخرون، خدمة الجماعة فى المجتمع الإشتراكى، القاهرة، مكتبة

الأطوار المصرية، ١٩٦٤، ص ٢٤٠.

ج- لمدى الزمنى: متى يرغب البرنامج فى حدوث التغيير وهل يحاول أن يحقق نتائج فى المدى القريب أم المدى البعيد.

د- الحجم: هل للبرنامج هدف واحد أم أهداف متعددة.
وما هى النتائج المرغوب إحداثها فى الجماعة والأعضاء والمجتمع، ولهذا يجب أن يشمل قياس نتائج التقويم الجوانب السلبية والإيجابية أيضا^(١).

وبعد تحديد الهدف من عملية التقويم من أهم الضغوط أو الصعوبات التى تواجه عملية التقويم ومراحل العملية التقييمية نتيجة لوجود ميكانيزيمات لحيل دفاعية تواجه إجراء عملية التقويم سواء من داخل البرنامج أم من البيئة المحيطة^(٢).

٢- تحديد المعايير والمحكات وقياسها:

يجب ألا تكون المعايير المستخدمة فى التقويم معقدة أو يصعب فهمها، بل يجب أن تكون سهلة ومن الممكن قياس النتائج على أساسها، ولا يجب أن يتقرد شخص ، احد بوضع تلك المعايير، بل يجب أن يشكل لجنة يشترك أعضاؤها فى وضع المعايير وتحديد معانيها ومفهومها، كما يجب أن تفسر تلك المعايير وتحدد لكل الأشخاص المشتركين فى العملية التقييمية^(٣)، ويستحسن الاستعانة بخبراء لوضع وقياس تلك المعايير .

ويجب عند وضع المعايير المستخدمة فى التقويم الاستفادة من الأساليب المختلفة للبحث العلمى والالتزام بقواعد المنهج العلمى والاستفادة من القواعد المتبعة فى البحوث التجريبية ونماذج البحث الوصفى وطريقة المسح الاجتماعى ودراسة الحالة باستخدام أدوات

(١) كرم محمد الجندى وآخرون، عمليات الممارسة المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات، القاهرة، مكتبة زهران الشرق، بدون تاريخ، ص ٢٠٣.

(2) Victor Jupp, the sage dictionary of social research methods, sage publications Ltd, London, 2006, p 105.

(٣) سعيد يمانى الموضحى، محاور الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، بدون نشر، القاهرة، ١٩٩٦، ص ٢٢١.

ومقاييس مختلفة^(١)، وتعد عملية التقييم بالنسبة لطريقة العمل مع الجماعات إحدى التطبيقات العلمية للأبحاث الاجتماعية وتتضح أهميتها عند تصميم الخطط المستقبلية للمؤسسات والجماعات التي تنتمي إليها، كما أنها تعطى أحكاماً قياسية عن الوضع الراهن للجماعات والمؤسسات، ولا يقتصر التقييم على مجال محدد بل يعتمد عليه عند تقديم الخدمات الاجتماعية بصفة عامة، ولا سيما للخدمات التعليمية والصحية^(٢).

ومن أهم المحكات التي يمكن الحكم من خلالها على النجاح والفشل لممارسة طريقة العمل مع الجماعات وترابط هذه الجماعات فيما بينها المحكات الآتية:

أ- الجهد: ويتركز تقويم الجهد كمعيار للنجاح على كمية ونوعية النشاط المبذول من خلال تقويم المدخلات والطاقة المبذولة بغض النظر عن العائد.

ب- الأداء: وينصب تقويم الأداء على نتائج الجهد أكثر مما يهتم بالجهد ذاته باعتباره معياراً للأثر أو النتيجة، ويتطلب قياساً للإنجاز في ضوء نتائج البرنامج ومقدار ما تم تحقيقه من الهدف الأكبر.

ج- كفاية الأداء ويتركز تقويم كفاية الأداء على مدى اقتراب النتائج التي يحققها البرنامج من الهدف الرئيسي الذي قصد إليه، فمثلاً برنامج لرعاية المسنين قد يكون غير كافٍ لمواجهة المشكلات التي يقابلها المسن سواء على المستوى الأسري أو المؤسسي أو المجتمعي.

د- الفعالية: قد يكون للبرنامج نتائج إيجابية، ولكن مع ذلك قد يكون هناك برامج أخرى أفضل منه في تحقيق نفس النتائج.

(١) السيد عبد الحميد عطية، النظرية والممارسة في خدمة الجماعة، مرجع سابق، ص ١٢٢.

(2) Roger Gomm, Social Research Methodology, from well press Ital, London, 2008, p 328.

هـ- العملية: والتي من خلالها نتعرف على الكيفية التي يعمل بها البرنامج ويحدث وأثره، أو التعرف على خصائص التي لم تساعد على تحقيق البرنامج لأهدافه ويتركز تقويم العملية على خصائص البرنامج ذاته، وعلى سياق الموقف الذي تم في إطاره البرنامج.^(١)

٣- تحديد منطق التقويم:

يعتمد منطق التقويم على أن برنامج خدمة الجماعة هو وسيلة لأحداث التغييرات المطلوبة، بمعنى أن أعضاء الجماعة سوف يقومون بأنماط سلوكية مختلفة نوعاً ما عن تلك الأنماط التي كانوا يمارسونها قبل قيامهم بالبرنامج.

تلك التغيرات التي اعتبرت سلوكهم من الممكن قياسه بالنسبة لمعايير محددة، ويتعرض الأفراد والجماعات لعوامل خارجها تثر على سلوكهم بحيث يمكننا أن نرجع التغيرات التي تحدث في السلوك لعوامل خارجية عن البرنامج.^(٢)

٤- جمع البيانات:

حيث يتم جمع البيانات من خلال عدة أدوات عن طريق كل أداة على حدة أو مبهم مجمعين ومن نماذج تلك الأدوات:

- الملاحظة.

- استمارة المقابلة.

- الاستفتاءات.

- التسجيل.

(١) انظر:

- السيد عبد الحميد عطية، النظرية والممارسة في خدمة الجماعة، مرجع سابق، ص ١٢٣، ١٢٤.

- كرم محمد الجندي وآخرون، عمليات الممارسة في طريقة العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ٢٠٤.

(٢) سامية محمد فهمي، عبد المحي محمود حسن، طريقة العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص ١٨٨.

٥- تفسير وفهم النتائج وتحليلها:

بعد أن تجمع البيانات تفرغ ثم جدول وتحلل تلك الجداول للحصول على الحقائق بالهدف من العملية التقييمية ويجب أن يتضمن التحليل تفسير العلاقات المتعددة ووصفاتها.

٦- تحديد النتائج:

بعد أن يتم تحليل الجداول وإيجاد الارتباطات بينها تحدد النتائج المستخلصة من العملية التقييمية والتي على أساسها يتم وضع خطة العمل المستقبلية.

ويمكن الاستفادة من نتائج التقييم على النحو التالي:

أ- أن يختار اللجان التي ستتحمل مسؤولية تنفيذ التوصيات التي استخلصت من نتائج التقييم ومتابعة التنفيذ وتقديم نتائج أعمالهم إلى من يسهمهم الأمر.

ب- احترام كل ما يوصى التقييم بإجرائه بكل ما يتعلق بالعمل مع الجماعات على أن يتم ذلك في إطار إمكانيات المؤسسة وظروفها.

ج- يجب الاستفادة من نتائج التقييم في القيام بتخطيط مستقبلي جديد يكون من شأنه تلاقي الأخطاء التي حدثت في الماضي، أو زيادة فرص الاستفادة من كل الإمكانيات المتاحة^(١)

تاسعا: وسائل التقييم.

هناك طرق وأساليب وأدوات بحثية متعددة للحصول على البيانات الخاصة بالتقييم وتعدد أهدافه ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يجمع بين أكثر من طريقة وأداة ويمكن عرض نماذج لتلك الأدوات كالآتي:

١- الملاحظة:

والملاحظة التي نتحدث عنها كوسيلة من وسائل التقييم هي الملاحظة العلمية المقصودة والتي تختلف عن الملاحظة البسيطة

(١) المرجع السابق، ص ١٩٩.

لخضوعها لدرجة عالية من الضبط العلمى بالنسبة للملاحظة ومادة الملاحظة، كما يحدد منها ظروف الملاحظة كالزمان والمكان وهدف الملاحظة يجمع بيانات دقيقة عن الظاهرة موضع البحث بشكل يقسم بالدقة ويحدد الباحث مسبقاً كيف ومتى وأين وما سيلاحظ والأكثر من ذلك أن الباحث يلاحظ كم يتكرر سلوك معين ومدته والفواصل الزمنية بين كل تكرار، وتستخدم الملاحظة لدراسة المشكلات التي من الممكن أن تحدث بين المسنين وبعضهم البعض في دور رعايتهم، كما تستخدم أيضاً لدراسة العلاقة بين أطفال الشوارع ومشرفيهم في دور رعايتهم ومدى انصياع الأطفال لتعليمات المشرفين وللوائح المؤسسة^(١).

وتستخدم الملاحظة أيضاً في تقويم سلوكيات جديدة اكتسبها بعض الأفراد أو تجنب أداء بعض أنماط السلوك حيث أن الإنسان كائن اجتماعي يتأثر باتجاهات الآخرين ومشاعرهم وتصرفاتهم وسلوكهم، أي يستطيع أن يتعلم عن طريق الملاحظة استجاباتهم وتقليدها^(٢).

٢- المقابلة:

تعد المقابلة من أدوات جمع البيانات الهامة في مجال البحث العلمى وترجع أهميتها إلى أن البيانات تجمع من مصادر لها البشرية ويتم المقابلة في حدود غرض البحث جمع البيانات الهامة في مجال البحث العلمى وترجع أهميتها إلى أن البيانات تجمع من مصادر لها البشرية ويتم المقابلة في حدود غرض البحث وتستهدف جمع الحقائق، وعادة تمكن المقابلة الباحث من اختبار مدى صدق المبحوث ودقة إجابته عن طريق توجيه أسئلة أخرى مرتبطة بالموضوعات التى يشك بها الباحث الأخصائى.

(١) السيد عبد الحميد عطية، سامى زايد، النظرية والممارسة في خدمة الجماعة، مطبعة البحيرة، البحيرة، ٢٠٠٨، ص ٢٠٩.

(٢) مروة عبد القادر البرى، العلاقة بين أساليب التنشئة الوالدية والأمن النفسى لدى عينة من الجانحين وغير الجانحين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٧، ص ٤٦.

وتتضمن المقابلة ضرورة التزام بتحديد المكانى والوقت المناسبين مراعىا فى ذلك موافقة المبحوث، وأيضاً يحدد الأخصائى الهدف من المقابلة والمعلومات التى ينبغى الحصول عليها.

وإذلك لابد للأخصائى الاجتماعى أن يدرك على إجراء المقابلات وأن ينمى بعض المهارات التى يستخدمها أثناء المقابلة مثل مهارات الاستماع وتوجيه الأسئلة والتماس والتفاوض.

ومن مميزات المقابلة أنها تعطى الأخصائى فرصة للتعمق فى فهم الظاهرة محل الدراسة وملاحظة سلوك المبحوث، كما تساعد على الكشف عن التناقضات فى الإجابة، وتتيح فوحدة للأخصائى أن يشرح للمبحوثين الأسئلة التى تحتاج لوضوح فى المعنى، وأيضاً تعد المقابلة مفيدة فى المجتمعات التى ترتفع فيها درجة الأمية، وأيضاً حين يكون المبحوثين من كبار السن أو لفجرة الذين لا يستطيعون التركيز فى الوقائع وتسجيلها^(١).

٣- الاستبيان:

الاستبيان هو استمارة البحث التى تتضمن الأسئلة التى سوف توجه للمبحوث طول موضوع الدراسة. ويجب مراعاة القواعد الآتية عند إعداد استمارة البحث (الاستبيان):

- تحديد صيغة السؤال واحتمالات الإجابة عنه إذا كان من النوع المغلق النهاية أى محدد الإجابة، أو إذا كان مفتوح الإجابة وتحديد تسلسلى الأسئلة التى تدور مباشرة حول موضوع الدراسة.
- تجنب وضع أسئلة لا مبرر لها وغيرها لأن ذلك يشعر المبحوث بعدم أهمية الاستمرار فى الإجابة.

(١) سالى زايد، البحث العلمى كوسيلة للنهوض بالمنظمات غير الحكومية، اعداد كواثر للعمل بالمنظمات غير الحكومية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٩، ص من ٣٧٧، ٣٧٨.

- يجب ألا يكون الاستبيان من الطول بحيث يجهد المبحوث فلا يتمل الإجابة عنه.

- ضرورة صياغة الأسئلة بعبارات واضحة يسهل فهمها وتتناسب مع المستوى الثقافى للمبحوث.

- ضرورة اختبار الاستمارة قبل تطبيقها على أفراد العينة.
- إجراء تعديلات على الاستمارة فى ضوء الملاحظات التى نلتقاها من أفراد العينة وأيضاً بعد عرض لاستمارة للتحكيم العلمى على عدد من الخبراء والمتخصصين لمعرفة آرائهم^(١).

٤- التسجيل:

تعتبر التسجيل احدى الوسائل الهامة للحصول على معلومات عن الفرد والجماعة والأخصائى والمؤسسة والمجتمع والبرنامج، بحيث يمكننا عن طريق التسجيل قياس نمو وتطور الفرد فى الجماعة، وقياس نمو وتطور الجماعة ككل وأيضاً قياس نمو وتطور كل من أخصائى الجماعة والمؤسسة والمش، ف. ويمكننا الاستعانة بكافة وسائل التسجيل كالرسوم البيانية أو المقاييس الاجتماعية أو التقارير فى الحصول على المعلومات والبيانات والإحصاءات اللازمة للعملية التقييمية^(٢).

٥- التقارير:

والتقارير هى التى يخصصها الأخصائى بنفسه وتدل على أنه يعنى بدراسة الجماعة وتوصياتها ويعنى بتنفيذ قراءاتها ولذا تشمل التقارير موافقتها ومشاكلها ومدى ما آداه الأخصائى للجماعة إزاء ذلك وما قدمه من خدمات للنهوض جميعاً بهدف تطوير الطريقة التى يتعاون بها الأعضاء.

(١) المرجع السابق، ص ص ٣٧٩، ٣٧٨.

(٢) سعيد يمانى العوضى، محاور الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ٢٢٤.

والتقارير عبارة عن تسجيل نشاط الجماعة أثناء ممارستها لبرامجها واحتمالاتها والتقارير لها أهميتها بالنسبة للفرد والجماعة والأخصائى والمؤسسة والبحوث العلمية عامة.

وهناك أنواع متعددة من التقارير يستخدمها الأخصائى فى المواقف المختلفة فى حياة الجماعة ومنها:

أ- التقارير الإحصائية: وهى تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على أساس الأرقام، أى عرض الجانب الكمي للموضوع المراد عرضه والتقارير الإحصائية فى مؤسسات خدمة الجماعة تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها ينصح أن تتعلق بالجماعة أو أعضائها أو المؤسسة وبإمكانيتها المختلفة أو المجتمع المحلى وعلاقة المؤسسة له.

ب- التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء: وتضم بعض المعلومات الإحصائية عن الأعضاء بالإضافة إلى تقرير وصفى، وتختلف كل مؤسسة عن الأخرى فى كتابة التقارير والبيانات والمعلومات التى يجب أن تحويها وتقدم فى تتبع نمو الأعضاء^(١).

ج- تقارير برامج المناسبات الخاصة: حيث تقوم الجماعة بالعديد من الأنشطة مثل الحفلات والرحلات والمعسكرات، وهذه البرامج تحتاج إلى استعدادات خاصة يشترك فيها كل الأخصائى وأعضاء الجماعة وتشمل تلك التقارير معلومات أساسية وإحصائية عن النشاط وجزء إعداى وجزء تنفيذى وجزء تقويمى.

د- التقرير الدورى: وهو تقرير يسجل بصورة دورية منتظمة بعد كل اجتماع يتم بين الأخصائى والجماعة، و نعى باجتماع الجماعة هذا الوقت المتاح لممارسة أنشطتها وليس شرط أن يكون تسجيل التقرير الدورى قاصرا على اجتماع لمناقشة ويتكون التقرير من

(١) سلمى محمود جمعة، ديناميكية العمل مع الجماعات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٧، ص ١٥.

أجزاء متعددة تشمل إحصائى واعدادى ووصفى وتحليلى وتخطيطى.

هـ- التقرير التحليلى: وهو تقرير شامل يتضمن كل ما يتعلق بالجماعة وأفرادها من ناحية، كما يعبر عن الجهود المبهة للأخصائى ومدى مساهمته فى أداء للقيام به من تقارير فردية ودورية وإحصائية وتطبيق المقاييس الاحتمالية المختلفة، ويتضمن أجزاء متعددة مثل المقدمة النظرية وجزء إحصائى وجزء فردى وجزء جماعى وجزء خاص ببرنامج الجماعة وجزء خاص بدور الأخصائى وجزء خاص بالتقويم^(١).

عاشراً: صعوبات عملية التقويم.

على الرغم من أهمية التقويم إلا أننا نجد مجموعة من الصعوبات والمعوقات التى يتعرض لها كل من الاخصائيين الذين عملون مع الجماعات أو من يعمل من الإداريين، يمكن عرض هذه الصعوبات فيما يلى:

(١) مقاومة الاخصائيين لعملية التقويم:

من الصعوبات التى تعترض عملية التقويم تلك المقاومة الشعورية أو اللاشعورية من جانب الاخصائيين على إختلاف مستوياتهم التى يبدونها لمن يقوم بعملية التقويم ظناً منهم ان التقويم يسعى إلى الكشف عن أخطائهم، وهذا ظن خاطئ لا يتفق مع الأهداف الأصلية للتقويم، ومن ثم يتعاونون على تحقيقها، والحق أن التعاون شرط أساسى لنجاح عملية التقويم التى تعتمد أكثر ما تعتمد على دقة البيانات والمعلومات التى يقدمها الاخصائيون، ولا شك أن المدير المنفذ فى المؤسسة أو المشرفون بها هم المسؤولون عادة عن تعريف الاخصائيين بهذه الحقيقة قبل بدء عملية التقويم^(٢).

(١) المرجع السابق، ص ١٥.

(٢) سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص ٢١٥.

(٢) عدم توفر البيانات الدقيقة:

لا يهتم الاخصائى فى العمل مع الجماعات إلا بتسجيل البيانات الإحصائية ويغفل بقية الأنواع الأخرى من التسجيل، وبالتالي هذه البيانات تتفاوت فى درجة دقتها وصحتها، فقد يعتمد الاخصائى على سجل العضوية أو سجل الإشتراكات وسجل الحضور والغياب، وكلها بيانات إحصائية لا تلى الغرض منها، ويمكن التغلب على هذه الصعوبة بإعطاء التسجيل القصصى إهتمام خاص^(١).

(٣) الفروق الفردية:

مما لا شك فيه أن هناك فروق فردية بين أعضاء الجماعة بعضهم البعض فى خصائصهم الجسمية، والعقلية، والانفعالية والاجتماعية وبالتالي قد يمثل ذلك صعوبة أمام عملية التقويم حيث لا يوجد مستوى متماثل يمكن أن تبدأ منه تلك العملية عند الأعضاء كما يختلف الأعضاء فى درجة نموهم وسرعته ومدى استقلالهم من البرامج وإقبالهم عليها لأسباب ترجع إلى عوامل شخصية أكثر مما يمكن إرجاعها إلى عوامل خاصة بالجماعة ككل، أو للبرنامج، كما تختلف الجماعات أيضاً بعضها عن البعض الآخر فى خصائصها ومرحلة وسرعة نموها.

بالإضافة إلى وجود فروق فردية بين الأخصائيين انفسهم فيم يتعلق بتأثير العامل الذاتى على تقويمهم فقد يختلف كل منهم فى حكمه على أحد المعايير فيطلق عليه احدهم بأنه مقبول والآخر جيد لذا فإن الأمر يستوجب تحديد معايير موضوعية يلتزم به العاملون فى مجال التقويم مع الحاجة إلى تكوين فريق عمل وإستخدام ادوات للقياس تسمح بموضوعية الحكم^(٢).

(١) ماجة كمال علام، طريقة العمل مع الجماعات: مدخل للتكيف- التنمية- التقويم والإشراف، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٠، ص ١٥١.

(٢) سلمى محمود جمعه، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٨، ص ١٢٥.

(٤) التفاوت في درجة نمو الاعضاء.

إن أعضاء الجماعة الواحدة لا ينمون جميعاً بدرجة واحدة، فبعض الأعضاء ينمون بدرجة كبيرة، والبعض الآخر ينمون بدرجة صغيرة، كما أن هناك من يكون بين بين، أو يظهر مشكلات حادة ولذلك يجب على الأخصائى الذى يقوم بعملية التقويم أن يكون واعياً لهذه الحقيقة ويقوم الجماعة على أساس الأشخاص المتوسطين الذين عادة ما يكونون غالبية الجماعة^(١).

(٥) نقص عنصر الزمن المخصص لعملية التقويم:

إن عنصر الوقت أو الزمن من أهم العناصر فى إنجاز الأعمال وعملية التقويم كعملية تحتاج إلى وقت للقيام بها وقد لا يجد الأخصائى الوقت للقيام بتلك العملية أو قد يقوم بها أن توفر لديه الوقت الكافى للقيام بعملية التقويم ويختلف الوقت المخصص لكل عملية من عمليات التقويم فمثلاً تقويم الأخصائى لذاته ولعمله يحتاج لوقت يختلف عن الوقت الذى يحتاج له تقويم عضو الجماعة أو البرنامج أو المؤسسة وهكذا^(٢).

(٦) تعدد الأغراض:

تتعدد أغراض الاعضاء عند إنضمامهم للجماعة وقد تختلف عن أغراض الجماعة أو المؤسسة، ولا نغنى بالطبع تعارض الأغراض فالإختلاف وارد مع إمكانية حدوث التلاقى أو التكاملى فى تلك الأغراض. وعند قياس المعائد أو النتائج التى تحققت فقد نجدها قد تحققت عند بعض الأعضاء دون البعض الآخر أو تحققت عند الأعضاء ولم تتحقق بنفس القدر عند المؤسسة أو الجماعة ككل^(٣).

(١) سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص ٢١٩.

(٢) السيد عبد الحميد عطيه، سلمى محمود جمعه، النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة، الأسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠١، ص ١٢٧.

(٣) سلمى محمود جمعه، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص ١٢٦.

حادى عشر: المعايير التقويمية لعناصر طريقة العمل مع الجماعات^(١).

(١) للمعايير التقويمية لخصائى الجماعة:

- هل يقوم الأخصائى بتحديد الاهداف؟
- هل يعرف الاخصائى الخطوات التى يتبعها؟
- هل يعرف ما يرغب فى الوصول إليه نتيجة الخبرة الجماعية؟
- هل ترتبط أهداف الاخصائى بأهداف المؤسسة؟
- هل ينمى الاخصائى علاقة مهنية فعالة مع اعضاء الجماعة؟
- هل يقوم بالإستشارة، والتوجيه والتأثير فى الجماعة وليس السيطرة عليها؟
- هل يتمتع بإدراك مهارات علمية يستخدمها فى مساعدة أعضاء الجماعة؟
- هل يساعد اعضاء الجماعة للقيام بأعمال تلقائية؟
- هل يساعد الجماعة لتحقيق التماسك فى الجماعة؟
- هل يساعد الجماعة على غشاء علاقات تعاونية؟
- هل يساعد الجماعة للتحرك نحو العمل؟
- هل يدرك أهمية الفروق الفردية؟
- هل يقوم بالتسجيل للعمليات المهنية؟
- هل يدرك للعلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى بالمجتمع؟
- هل يعرف موارد المجتمع كى يستخدمها لخدمة الجماعة التى يعمل معها؟
- هل يشجع الاعضاء لمواجهة المشكلات كجماعة ويعملون متعاونين لحلها؟
- هل يستطيع مواجهة الصراخ داخل الجماعة؟

(١) أنظر فى ذلك:

- سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص ص ١٩٨ - ٢١٥.
- ماجدة كمال علام، طريقة العمل مع الجماعات: مدخل للتكيف - التنمية - التقويم والإشراف، مرجع سابق، ص ص ١٥٦ - ١٧٣ .
- السيد عبد الحميد عطيه، سلمى محمود جمعه، النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة، مرجع سابق، ص ص ١٣١ - ١٣٥.

- هل يفهم احتياجات المجتمع وظروفه الخاصة؟
- هل يلتزم بقيم ومعايير المجتمع؟
- هل يطبق سياسة المؤسسة لصالح اعضائها؟

(٢) المعايير التقييمية للمؤسسة:

- هل للمؤسسة غرض واضح التحديد واضح للفهم مستمد من حاجات المجتمع والجماعة والفرد؟
- هل للمؤسسة سياسة واضحة في تكوين الجماعات تشجع عن قصد على الانتماء لعضوية الجماعات الأساسية؟
- هل تقوم إدارة المؤسسة وتنظيماتها على أسس ديمقراطية؟
- هل تراعى المؤسسة المستوى المهني للعاملين فيها؟
- هل للمؤسسة نظاماً واضحاً للعضوية يضمن معلومات كافية عن الأعضاء؟
- هل تخدم المؤسسة البيئة الاجتماعية الموجودة بها؟
- هل للمؤسسة علاقة بالمؤسسات الأخرى بالمجتمع؟
- هل تشترك في المؤتمرات والندوات التي تتعلق بطبيعة الخدمات التي تقدمها وتخدم عملاتها؟
- هل تحرص المؤسسة على توطيد العلاقات بين الجماعات؟
- هل توفر الإمكانيات اللازمة لممارسة الأنشطة والبرامج؟

(٣) المعايير التقييمية لعضو الجماعة:

- هل يلتزم عضو الجماعة بالحضور في اجتماعات الجماعة؟
- هل اكتسب العضو مهارات جديدة من خلال عضويته للجماعة؟
- هل اكتسب العضو معلومات جديدة؟
- هل للعضو علاقات إيجابية وتعاونية مع أعضاء الجماعة؟
- هل يشارك عضو الجماعة في مسئولياتها وأعمالها؟
- هل أخذ العضو مراكز قيادية في الجماعة؟

- هل العضو متعصب لأفكاره وآرائه؟
- هل يمثل العضو مكانة إجتماعية فى الجماعة؟
- هل العضو متوافق مع الاعضاء الآخرين؟
- هل تظهر على العضو مظاهر سوء التكيف؟
- هل يتمتع العضو بقدرات وإمكانات جسمية وعقلية؟
- هل علاقة العضو بالاختصاصى طيبة؟

(٤) المعايير التقويمية للجماعة:

- هل نسبة الحضور فى الجماعة مرتفعة؟
- هل للجماعة تنظيم واضح للقيام بأعمالها؟
- هل للجماعة مجموعة من المعايير الأخلاقية والقيم؟
- هل للجماعة أهداف واضحة؟
- هل استطاعت الجماعة تحقيق أهدافها؟
- هل قدرات الجماعة تتناسب مع أهدافها؟
- هل للجماعة سياسة واضحة مع قبول أعضائها؟
- هل المؤسسة قادرة على إشباع إحتياجات أعضائها؟
- هل تمارس الجماعة مجموعة من البرامج تتناسب أعضائها؟
- هل تساهم الجماعة فى تحقيق أهداف المؤسسة؟
- هل للجماعة سياسة واضحة فى اتخاذ قراراتها؟
- هل تتخذ الجماعة القرارات بطريقة جماعية؟
- هل العلاقات فى الجماعة تعاونية؟
- هل للجماعة برنامج واضح ؟
- هل نتيجة الجماعة القراءة لعضائها لإكتساب خبرات جديدة؟
- هل تقوم الجماعة بحل مشكلاتها؟
- ما هى مرحلة للنمو التى وصلت إليها الجماعة؟
- هل الجماعة وصلت لدرجة من التماسك؟

(٥) المعايير التقييمية للبرنامج:

- هل البرنامج مخطط وفق لاهداف واضحة؟
- هل البرنامج يناسب إمكانيات الأعضاء والجماعة؟
- هل تتاح الفرصة للخبرات للتقديم؟
- هل يشترك الأعضاء فى وضع وتصميم البرنامج؟
- هل يسمح البرنامج بإشتراك كل اعضاء الجماعة؟
- هل يساعد البرنامج فى تحقيق اهداف المؤسسة؟
- هل يحقق البرنامج حاجات البيئة الاجتماعية؟
- هل يشبع البرنامج إحتياجات أعضاء الجماعة؟
- هل تشمل إمكانيات وموارد البيئة فى تصميم البرنامج؟
- هل للمؤسسة مقاييس تستخدمها دورياً لتقويم البرنامج؟
- هل البرنامج صالح للتنفيذ؟
- هل مسئوليات البرنامج واضحة المعالم؟
- هل يتيح البرنامج الفرصة لعضاء الجماعة للقيام بمسئوليات قيادية؟
- هل يتيح البرنامج الفرصة لعضاء الجماعة للقيام بالتبعية فى بعض المواقف؟
- هل يستخدم الأسلوب الديمقراطي فى وضع وتنفيذ البرنامج؟
- هل يتيح البرنامج الفرصة للأعضاء للإبتكار؟

ثاني عشر: نماذج إستمارة التقييم.

صحيفة تقييم الفرد

إسم العضو: تاريخ التقييم: من إلى
إسم الجماعة: إسم الاختصاصي:

الإتجاه				معيار العضو	
تقديم كبير	تقديم طفيف	ثبات	تراجع		
				(١)	الحضور
				(٢)	مهارات جديدة وميول
				(٣)	معلومات جديدة
				(٤)	الولاء العام والانتماء
				(٥)	مقدار المشاركة
				(٦)	القيادة
				(٧)	التخلص من التعصب
				(٨)	المكانة الاجتماعية
				(٩)	أعراض سوء التكيف
				(١٠)	الصحة
				(١١)	التقدم المهني
				(١٢)	التقدم التعليمي

صحيفة تقويم الجماعة

إلى تاريخ التقويم: من
إسم الجماعة: إسم الاخصالى:

الإتجاه				معايير الجماعة	
تقديم كبير	تقديم بطن	ثبات	تراجع		
				(١)	الحضور
				(٢)	تنظيم الجماعة
				(٣)	للمعايير الخلقية فى الجماعة
				(٤)	إتساع الأفق
				(٥)	المسئولية الاجتماعية نحو الأعضاء بعضهم ببعض
				(٦)	للمسئولية الاجتماعية نحو المؤسسة
				(٧)	المسئولية الاجتماعية نحو المجتمع
				(٨)	زيادة الميول
				(٩)	حل الصراعات
				(١٠)	القيادة والمشاركة
				(١١)	التعاون فى تصميم الخطط
				(١٢)	تفكير الجماعة
				(١٣)	الانتماء والحالة المعنوية
				(١٤)	تقبل الاختلافات
				(١٥)	قوة الاعتماد على الاخصالى الاجتماعى

صحيفة تقويم الأخصائي

تاريخ التقويم: من إلى

إسم المؤسسة: إسم الأخصائي:

معايير الأخصائي					التقدير	
					ضعيف جدا	ضعيف
					مقبول	جيد
					جيد	جيد
(١)	انتظام الأخصائي في الحضور والانصراف					
(٢)	استفادة الأخصائي من الإشراف					
(٣)	فهم الأخصائي للواقع والحاجات الأساسية للسلوك					
(٤)	إيمان الأخصائي بالفروق الفردية					
(٥)	مساعدة الأخصائي للأعضاء على التكيف في الجماعة					
(٦)	إستخدام الأخصائي للجماعة كوسيلة للضبط الاجتماعي في الجماعة					
(٧)	-----					
(٨)	-----					

إمضاء الأخصائي المقوم

التاريخ

أما عند استخدام الأسئلة تتخذ الإجابة عليها "نعم" أو "لا" فتكون

الاستمارة كالآتي:

المراجع المستخدمة فى الفصل الثانى

أولاً: المراجع العربية.

١. إبراهيم بيومى مراعى، عدلى سليمان، خدمة الجماعة وعمليتها المهنية والتطبيقية، القاهرة، بدون دار نشر، ١٩٩٧.
٢. أحمد مصطفى خاطر، الإدارة وتقويم مشروعات للرعاية الاجتماعية، الإسكندرية، للمكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٤.
٣. أحمد مصطفى خاطر، الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية، الأسس النظرية والممارسة العامة، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.
٤. أنيس عبد الملك وآخرون، خدمة الجماعة فى المجتمع الإشتراكى، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٦٤.
٥. السيد عبد الحميد عطية، أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، البحيرة، مطبعة البحيرة، بدون تاريخ.
٦. السيد عبد الحميد عطيه وآخرون، النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة، البحيرة، مطبعة البحيرة، ٢٠٠٩.
٧. السيد عبد الحميد عطيه، سلمى محمود جمعه، النظرية والممارسة فى خدمة الجماعة، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠١.
٨. جمال محمد أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمى، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٤.
٩. رسمى عبد الملك رستم، إعداد كوادرات للعمل بالمنظمات غير الحكومية، الجزء الأول، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٩.
١٠. سامى زايد، البحث العلمى كوسيلة للنهوض بالمنظمات غير الحكومية، اعداد كوادرات للعمل بالمنظمات غير الحكومية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٩.
١١. سامية محمد فهمى، عبد المحى محمود حسن، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، مطبعة سامى، ١٩٩٤.
١٢. سعيد يمانى الموضحى، محاور الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، بدون نشر، القاهرة، ١٩٩٦.

١٣. سلمى محمود جمعة، ديناميكية العمل مع الجماعات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٧.
١٤. سلمى محمود جمعة، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٨.
١٥. عدلى سليمان، العمل الجماعى والتنمية : من منظور الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٥.
١٦. فؤاد أبو حطب وآخرون، للتقويم النفسى، القاهرة، كتبة الأنجلو المصرية، ط٣، ١٩٧٨.
١٧. كرم محمد الجندى وآخرون، عمليات الممارسة المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، بدون تاريخ.
١٨. ماجدة كمال علام، للتدريب المداتى فى المؤسسات الاجتماعية، الإسكندرية، بدون دار نشر، ٢٠٠٣.
١٩. ماجدة كمال علام، طريقة العمل مع الجماعات: مدخل للتكيف- التنمية- التقويم والإشراف، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٠.
٢٠. محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاطى، المنهج العلمى فى بحوث الخدمة الاجتماعية: أسس نظرية ونماذج تطبيقية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٥.
٢١. محمد صالح بهجت، الإشراف فى العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٦.
٢٢. محمد عبد العزيز عبد، الندوة العلمية فى مجال تقويم البرامج الاجتماعية، الجمعية المصرية لتقويم البرامج، بحث محدود التوزيع عن الاتجاهات الحديثة فى تقويم البرامج، القاهرة ٥ فبراير ١٩٨٧.
٢٣. محمد عبد العزيز عبد، مفاهيم التقويم وأسسها، مجلة التقويم التربوى، الكويت، المركز العربى للبحوث التربوية لدول الخليج، ١٩٨٦.

٢٤. مروة عبد القادر البرى، العلاقة بين أساليب التنشئة الوالدية والأمن النفسى لدى عينة من الجانحين وغير الجانحين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٧.
٢٥. نصيف فهمى، نجوى الحصافى، ديناميات العمل مع الجماعات، الإسكندرية، دار الطباعة الحرة، ٢٠٠٥.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

1. David W. Johnson, Frank P. Johnson, Joining Together, Group Theory and Group skills, Allyn and Bacon, Boston, 2006
2. Roger Gomm, Social Research Methodology, Cromwell press Ltd, London, 2008.
3. Stephen Jone, Collins, internet – linked, dictionary of sociology, Collins, London, 2000.
4. Victor Jupp, the sage dictionary of social research methods, sage publications Ltd, London, 2006.

الفصل الثالث (٥)

الإشراف في طريقة العمل مع الجماعات

- (١) تعريفات الإشراف.
- (٢) الإدارة والإشراف.
- (٣) وظائف الإشراف.
- (٤) خصائص الإشراف.
- (٥) أدوار المشرف.
- (٦) أسس العلاقة الإشرافية.
- (٧) العوامل المؤثرة في العلاقة الإشرافية.
- (٨) أهداف الإشراف.
- (٩) مبادئ الإشراف.
- (١٠) أنواع المهارات الإشرافية.

يعد الأخصائي الاجتماعي أحد العناصر الأساسية التي تقوم عليها طريقة العمل مع الجماعات ، حيث أن دوره في مساعدة الجماعة يمد على جانب كبير من الأهمية هذا الدور الذي يقدر له النجاح كلما توفرت له العوامل التي تساعد على ذلك من إعداد مهني طيب وتوفر خصائص وصفات معينة واكتسابه الخبرات والمهارات المرتبطة بطبيعة عمله . . الخ ويحتاج الأخصائي خاصة عند بداية العمل الى الرجوع الى شخص أكثر خبرة منه لاستشارته في بعض الأمور التي تواجهه عند عمله مع الجماعة ، ويتحقق هذا من خلال الإشراف الذي توفره المؤسسة بتعيينها لبعض الموظفين ذوي المؤهلات العلمية والخبرة الفنية والتدريب التي تمكنهم من القيام بالإشراف على الأخصائيين الجدد ، أو المتطوعين ، أو طلاب معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية .

ونظراً لأهمية عملية الإشراف فأنا سنتناولها تفصيلاً في هذا الفصل مما يلزم ان نوضح أولاً مفهوم الإشراف وفيما يلي تناولاً لبعض التعريفات الأجنبية والعربية للإشراف .

أولاً : التعريفات الأجنبية :

١ - تعريف ولسن وريلايد (١٩٤٩)

الإشراف عبارة عن علاقة بين مشرف ، وأخصائيين اجتماعيين ويقوم المشرف نتيجة لما يمتاز به من معرفة وفهم لذاته وللناس والموقف

الاجتماعى ولوظيفة المؤسسة بمساعدة الاخصائيين ليزودوا وظائفهم ،
وليعاونوا على تحقيق أهداف المؤسسة (١) .

ويركز هذا التعريف على العلاقة التى تربط بين الأخصائى والمشرِف
خلال العلاقة الإشرافية كما يشير إلى أن عملية الإشراف عملية تعليمية
ويربط تلك العملية بتحقيق أهداف المؤسسة .

٢ - تعريف فرجينيا روبنسن (١٩٤٩)

الإشراف فى محيط الخدمة الاجتماعية عملية تعليمية يقوم بها أحد
الأشخاص المزودين بالمعرفة والمهارة بتدريب شخص آخر أقل معرفة
ومهارة .

ويركز هذا التعريف على المظهر التعليمى للإشراف قبل ان يبرز
المظهر الثانى للإشراف والذى يركز على الإدارة حيث يتضمن المجهودات
التى تتعلق بطبيعة وتنسيق الأعمال التى يقوم بها الاخصائيون
الاجتماعيون (٢) .

٢ - تعريف ديموك وتريكر (١٩٥١) (٣)

الإشراف فى خدمة الجماعة والترويح هو الى حد كبير عملية تعليمية
بواسطتها يساعد الأخصائيون الاجتماعيون عن طريق مشرف ليتعلموا ،

-
- (1) Wilson & Rayiand, Social Group Work practice Houghton miffin Co. 1949, 1535.
 - (2) Lowrance shalman, supervision and consultation, in Encyclopedia of social work, 19th Edition, N.A.S.W press Washington 1995. V.3 p.2373.
 - (3) Dimock & Trecker The super vision of group work and Recreation A ssociation press New work 1951. p. 250 .

ولينموا ، وليحسنوا من مهاراتهم بما يتفق مع حاجاتهم ، وقدراتهم بمعرض الوصول بالجماعات الى أفضل المستويات الممكنة ، وبما يتفق مع **المرافق** وأهداف المؤسسة .

ويتضح من خلال هذا التعريف أنه يعبر عن المرحلة الزمنية التي ارتبطت فيها طريقة العمل مع الجماعات بالترويج . كما يركز التعريف على اعتبار الترويج عملية تعليمية .

٤ - تعريف آرثر ابراهامسون ١٩٥٩

الإشراف عملية إدارية ، وتعليمية تساعد الأخصائي الاجتماعي على أن يشخص أو يصمم ، وينفذ بكفاءة الخدمات التي يحتاجها العملاء ، من المؤسسة التي تقوم لمساعدتهم مهنيًا ^(١) .

ويصلح هذا التعريف لتناول مفهوم الإشراف في الخدمة الاجتماعية بشكل عام ، كما يشير هذا التعريف الى وظيفتي الإشراف التعليمية والإدارية .

٥ - تعريف كادوشين Kadushin ١٩٧٦ ^(٢)

حيث يتناول هذا التعريف الإشراف من خلال تعريف المشرف حيث عرف مشرف الخدمة الاجتماعية بأنه أحد أعضاء الهيئة الادارية بالمؤسسة والذي يقوم من خلال سلطته بتوجيه وتنسيق وتعزيز وتقييم الأعمال التي يؤديها المشرف عليهم والتي يكونون مسئولين عنها .

(1) Arthur Abrahamson C. Group Methods in supervision and staff Development N.Y. Harper and Brothers 1959 p. 6.

(2) Lawrence, Shulman, Op. Cit. p. 2373.

ولتتفيذ هذه المسئولية فان المشرف يؤدى الوظائف الإدارية والتعليمية، والتدعيمية من خلال تفاعله مع المشرف عليهم فى إطار علاقة إيجابية ، والهدف الاساسى للمشرف من عملية الإشراف هى ان يقدم لعملاء المؤسسة أفضل مستوى ممكن من الخدمة سواء من حيث الكم أو الكيف وفى إطار سياسة المؤسسة وإجراءاتها .

أى أن هذا التعريف يضيف الى الوظيفتين السابقتين الإدارية ، والتعليمية وظيفه أخرى وهى الوظيفة القيادية التدعيمية والتعبيرية والتي تركز على مشكلة مساعدة ، وتدعيم وتشجيع الاختصاصية الاجتماعية عن طريق مدهم بالدعم والمساعدة وبذل المجهودات لمساعدتهم عندما يكون العمل الذى يقومون به مثبط للهمة أو عندما تعترضهم حالة من الاستياء^(١) .

ثانياً : التعريفات العربية

١ - تعريف عبد الحليم رضا :

الذى يعرف الإشراف بأنه " الطريقة التى تنتقل بها معرفة ، ومهارات الخدمة الاجتماعية فى سياق عمل ميدانى ، وممارسة مهنية من مهنى مدرب وذوى خبرة طويلة الى آخر أقل تدريباً وخبرة^(٢) .

٢ - تعريف محمد شمس الدين احمد

الذى عرف الإشراف بأنه طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد المشرفون الاختصاصيين الاجتماعيين الذى يعملون مع الجماعات ، أو

(١) Ibid 2373 .

(٢) عبد الحليم رضا عبد العال ، العلاقة الإشرافية فى التدريب المجتمعى ، بحث فى المؤتمر الدولى السادس للإحصاء ، القاهرة ، جامعة عين شمس ، ١٩٨١ ، ص ٢٤٠ .

يتحملون المسئوليات فى تنفيذ برامج المؤسسة وخططها على النمو : أداء مسئولياتهم على أحسن وجه ممكن (١) .

ويتناولـه أحمد زكى بدوى من خلال معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بالشرح والتوضيح حيث يشير الى ان الإشراف هو تلك الوظيفة الإدارية الخاصة بالصـلات المباشرة بين الموظفين ، والشخص المسئولين أمامه رسمياً ، وعلى ذلك فإن المشرف هو أول شخص خولت إليه سلطة توجيه عمل الآخرين وينطبق أيضاً تعريف الإشراف على الأشخاص الذين ينفقون جزءاً من أوقات عملهم فى عمل منتج ولكن عليهم فى الوقت ذاته مسئولية إرشاد وتوجيه موظفين آخرين ويطلق على هذه الفئة اسم "المشرفون العاملون " أو الرؤساء المباشرين ، وقد يكون الإشراف شخصياً ويقوم على الاتصالات الشخصية المباشرة بين الرئيس المشرف والمرؤسين له أو غير شخصى كاستخدام أدوات قياس وتقدير كمية العمل المنجز وطريقة أدائه ، كما قد يكون الإشراف أوتوقراطياً ويحاول البحث عن الأخطاء وتوجيه التعليمات الديكتاتورية لتحسين نظام العمل . كما قد يكون تعاونياً وفيه يتعاون الرؤساء مع القائمين بالعمل لوضع الخطط التى تهدف الى تحسين نظام العمل (٢) .

ومن هذه التعاريف نستطيع ان نحدد العمليات والحقائق التى يدور حولها الإشراف :

(١) محمد شمس الدين أحمد ، الإشراف فى العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨١ ، ص ٣

(٢) أحمد زكى بدوى ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، ١٩٨٦ .

١ - الإشراف علاقة بين المشرف والاختصاصيين ، يقوم فيها المشرف نتيجة معارفه وفهمه لنفسه ، وللكائنات الإنسانية الأخرى ، والموقف الاجتماعي ، ولوظيفة المؤسسة ، بتقديم المساعدة للاخصائيين لممارسة وظائفهم والتعاون في سبيل اتجاز الأغراض التي تقوم المؤسسة من أجلها ، وهذه العلاقة المهنية أنشأتها المؤسسة ويتقبلها كل من المشرف والاختصاصيين ، ويقوم المشرف بمساعدة الاختصاصيين على تفهم أنفسهم وقدراتهم حتى يستطيعوا مساعدة الأعضاء على إدارة أنفسهم ومساعدتهم في تغيير تلك الاتجاهات والأنماط السلوكية ، التي يعرفون انها تعوقهم في علاقاتهم مع الأفراد والجماعات .

٢ - الإشراف عملية تعلم ، فالمشرف يركز اهتمامه على حاجات التعلم للاخصائي وأهدافه ثم يقوم بمساعدته على التحصيل في حدود ما لديه من امكانيات ، وهذا يتضمن مساعدته على اطلاق طاقته وتحرير ارادته للقيام بوظائفه .

٣ - الإشراف عملية تقوم على اساس من المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات فالمشرف يجب ان يكون مزوداً بألوان المعارف المختلفة ، وبخاصة العلوم الإنسانية كعلم النفس وعلم الاجتماع والصحة العقلية والنفسية ، وغيرها من العلوم الأخرى التي تساعد كل من يعمل على تأدية وظيفته المهنية على أحسن وجه ، كما عليه أن يفهم تلك العلوم من ناحية ، ويفهم من ناحية أخرى الوحدات المختلفة التي يتعامل معها والتي لها وثيق الصلة بعمله ، كفهمة للأفراد والجماعات والمؤسسة والمجتمع المحلي ، أما المبادئ ، فالإشراف مبادئه الخاصة التي يجب على المشرف مراعاتها عند قيامه بعملية

الإشراف، أما المهارات فهي القدرة على تطبيق هذه المبادئ بحسب
المواقف الاجتماعية المختلفة .

٤ - الإشراف عملية تقوم على تعاون بين كل من الأخصائي والإشراف
وذلك لرفع مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة . .

٥ - الإشراف جزء هام ومكمل للنظام الإداري في المؤسسة ، فهو أحد
مسئوليات الإدارة . بالمؤسسة أى إن الإدارة بالمؤسسة مسئولة عن نمو
الموظفين وتحقيق أهداف وأغراض المؤسسة ، وبالتالي فهي مسئولة
عن توفير الإشراف الفني الذي يعمل على نموهم ، ورفع مستوى
الخدمات التي تقدمها المؤسسة وتحقيق أهدافها وأغراضها وتصبح
' حقيقة واقعة ' ، هذا ، ولأنك أن للإشراف وظائفه الواضحة التي تتميز
بالمصيغات الإدارية والتعليمية .

وبعد أن تناولنا مفهوم الإشراف ولمزيد من الإيضاح فلنأخذ نتناول
بمناقشة علاقة الإدارة والإشراف .

الإدارة والإشراف (١) :

قد يختلط الأمر بين عمليتي الإدارة والإشراف - فكثيراً ما نسمع
تعبير المسئولية الإدارية التي يقوم بها الإشراف كأحدى الوسائل التي تضمن
بها المؤسسات على أداء عملها على أحسن وجه .

وبالرغم من أن العمل مع الجماعات الأولية هو جوهر التخصص في
الخدمة الاجتماعية ، إلا أن هناك عدداً كبيراً نسبياً من أخصائيي الجماعات
لا يعملون مع الجماعات بصفة مباشرة بل يعملون في إدارة الأقسام أو

(١) نصيف فهمي منقريوس ، ماجد محمد حنفي ، المحتوى النظري والعملية للإشراف
في خدمة الجماعة ، ١٩٩٦ ، ص ١٥ .

النفرغ للإشراف على الإحصائيين الذين يعملون مع الجماعات ولذلك كان من الضروري أن يلم طلاب الخدمة الاجتماعية بالعمليات الإدارية ، والإشرافية وتنمية المهارة اللازمة لكل منهما ، وينبغي ان لا يدركوا كيفية استخدام العمليات الاجتماعية بفاعلية في اطار الجماعات التي يعملون معها فحسب ، ولكن ينبغي ان يعرفوا طرق التعامل وطبيعة العلاقات في اطار المؤسسة برمتها .

وعلى ذلك فقد يعمل الأخصائي الاجتماعي مع الجماعات بطريقة مباشرة ، أو بطريقة غير مباشرة . فيطبق من خلال الأسلوب الأول عمليات ومهارات الخدمة الاجتماعية في تعامله مع الجماعة . أما الأسلوب الآخر فيتضمن وجوب المامه بعناصر وعمليات الادارة والإشراف .

أولاً : مفهوم الإدارة :

إن محاولة تناول الإدارة بالشرح والتفسير ، يعتبر من الأمور البالغة الصعوبة ، وليس هذا ناتجاً عن عدم وضوح مضمون الإدارة أو ابعادها ، أو نظراً لندرتها في المجتمع المعاصر ، ولكن السبب في ذلك ان الادارة شأنها في ذلك شأن كافة العلوم الانسانية ، ولو أنها قاسماً مشتركاً لحياة المجتمع ، إلا أنها يمكن تناولها من جوانب وزوايا متعددة حيث تختلف النظرة الى الادارة تبعاً للمجال الذي تمارس فيه ، فرجال الأعمال ينظرون الى الإدارة بطريقة تختلف عن نظرة غيرهم من رجال التعلم مثلاً أو رجال الجيش أو الانصائيين الاجتماعيين . . . الخ .

إن لكل من هذه الجماعات اهتماماتها الخاصة التي تنعكس على نظرتهم الى الادارة وعلى تعريفهم لها . على أنه مما اختلفت وجهات

النظر، وتعددت فإن للإدارة أبعادها ، وأهدافها وطبيعتها التي لا يدعى ان تغيب على المهتمين بالإدارة مهما اختلفت مواقعهم واهتماماتهم .
ومن التعاريف الشائعة للإدارة التعريف التالي " الإدارة عملية اتخاذ قرارات من شأنها توجيه القوى البشرية ، والمادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس ، لتحقيق أهداف مرغوبة ، على أحسن وجه ممكن وبأقل تكلفة في إطار الظروف البيئية الموجودة .

وللإدارة سبعة وظائف أساسية هي :

١ - التخطيط Planning

ويقصد به وضع البرنامج العملي الذي يمكن اقتراحه لتحقيق هدف معين أو بعبارة أخرى تقرير نوع النشاط اللازم للوصول الى الهدف المنشود ووسيلة تنفيذه مقدما .

٢ - التنظيم Organization :

وهو أسلوب النشاط التنفيذي من حيث تقسيم العمل وتوزيعه على وحدات النشاط وتحديد اختصاصات ومسؤوليات هذه الوحدات والعاملين بها وكذلك طريقة الاتصالات وسير الإجراءات التنفيذية .

٣ - التوظيف Staffing :

إن النشاط الإداري يتكون من قوى بشرية ومال ومهمات ، ولن نوافق هذه العناصر مع بعضها ومع ظروف المجتمع في سبيل تحقيق هذا الهدف هو ما ترمى إليه الإدارة ، والواقع أن العنصر البشري هو القوى المحركة لكل هذه العوامل فهو الذي يسيطر على استخدام المال والمهمات وهو الذي

يتفاعل مع ظروف المجتمع السياسية والاجتماعية والاقتصادية ، وعلى ذلك يمكننا أن نقرر أن العنصر البشرى هو العماد الأول لنجاح الادارة .

٤ - التوجيه والإشراف Directing

إن التوجيه والإشراف معناه تعريف العامل الجديد بأهداف المنظمة وفلسفتها وأهدافها ونظام العمل بها وبرامجها التنفيذية ودوره فى هذه البرامج وتعليماتها وقوانين العمل بها وعلاقاتها مع غيرها من المنظمات وكذلك تيسير التعارف والتآلف بين العامل الجديد وباقى العاملين مع مداومة الإشراف عليه حتى يتمكن من الوصول الى الكفاءة الوظيفية المطلوبة .

٥ - التنسيق Coordinating :

والتنسيق فى مجال الإدارة معناه إيجاد التوافق بين مكونات الإدارة (الافراد ، المال ، المهمات) فى تحقيق الادارة الناجحة ويهدف الى منع الازدواج ومنع التضارب مع تكامل اختصاصات الوظائف وخلق وروح التماسك والتعاون بين العاملين .

٦ - التقرير والتسجيل Reporting :

ويقصد بذلك كتابة الحقائق أو المعلومات كما يقصد الاحتفاظ بها والرجوع اليها فى المستقبل ، فى أى جانب من جانب نشاطها نحتاج الى الاستعانة بمعلومات وخبرات سابقة نستفيد منها عند الحاجة .

٧ - التمويل Budgeting :

يرتبط تخطيط وتنفيذ أى نوع من النشاط بما يمكن تديره من مال فاذا لم يمكن التمويل نابعا من مصدر ثابت أو مقررأ بميزانية الدولة بالنسبة للأجهزة الحكومية والجامعة ، أو مخططاً على أساس مشروعات محكمة

لتبوير المال بالنسبة للمنظمات غير الحكومية أصبحت الخطوة مجرد قفلة للتنفيذ ومن هنا يأتي أهمية التمويل .

ويعد استعراض هذه الوظائف السبعة فلكي يسهل علينا تذكرها فلننا
نرمز اليها بكلمة تتكون من الحروف الأولى من ترجمتها الانجليزية وهي :

POSDCORB

ثانياً : مفهوم الإشراف (١) :

إن الإشراف كما سبق أن أوضحنا عند تناولنا ماهية الإشراف في العمل مع الجماعات هو قيادة مشتركة وجهود متضامنة بين المشرف والمشرف عليه لتهيئة أنسب الأجواء والتجارب لنمو أعضاء الجماعات التي تعمل معها . فالإشراف هو عملية توجيه وأيضاً عملية تعليمية وكذلك علاقة بين عدد من الاختصاصيين الذين يعملون مع الجماعات وبين المشرف وهو ذلك الشخص المسئول عن توجيههم ومساعدتهم في أداء وظائفهم والقيام بمسئولياتهم على مستوى ترضى عنه المؤسسة التي تستخدمهم .

ومن هنا يظهر لنا أن الهدف من الإشراف هو تحقيق أغراض المؤسسة وأداء خدماتها بصورة طيبة من أجل تحقيق الأهداف التربوية لطريقة العمل مع الجماعات .

(١) نفس المرجع السابق ، ص ١٨ .

مقارنة بين الإشراف والإدارة

معايير المقارنة	الإشراف	الإدارة
١. من حيث الغرض	الغرض الأساسي واحد وهو تهيئة انسب الظروف لمساعدة الأفراد ، والجماعات وتحقيق أهداف المؤسسة	
٢. الاسـسـناد	يمكن ان تسند كلا الوظيفتين لبعض الموظفين في آن واحد وخاصة في المؤسسات الصغيرة	
٣. المهـام	تتشابه بعض المهام في كل من الإشراف والإدارة مثل قيامهما بعمليات اختيار وتعيين الموظفين — توجيه العمل .	
٤. الشمول	أقل شمولاً فهو أحد وظائف الإدارة	أكثر شمولاً
٥. المسئولية	المشرفين مسئولين عن وظائف خاصة بداخل الوحدة	تتعدد المسئولية وتوسع لتشمل وظائف متعددة في المؤسسة

أولاً : الوظيفة التعليمية (١) :

إن التعليم عبارة عن عملية تغيير أو تعديل فى سلوك الكائن الحي أدى إليها قيام الكائن الحي نفسه بنوع من النشاط بحيث يشترط ألا يكون هذا التغيير أو التعديل قد تم نتيجة للنضج أو النزعات الموروثة أو الحالات المؤقتة . فكان التغيير الذى نعينه بالتعلم يتوقف على قيام الكائن الحي نفسه بنشاط ولا يكون لعمليات أخرى ، ولكى نستنتج حدوث التعلم يجب أن نتبين التحسن فى الأداء أو الزيادة فى كمية ما يعرفه الأخصائى أو ما يمكن القيام به . ويمكن التعبير عن هذا التحسن أو هذه الزيادة بوحدة من ثلاث طرق وهى :

- ١ - يظهر التحسن فى الأداء بنقص فى الزمن الذى يأخذه الأخصائى فى القيام بعملية من العمليات المرة بعد المرة ، كالقيام بعملية التسجيل .
- ٢ - وقد يظهر التحسن بنقص فى عدد الأخطاء التى يرتكبها الفرد أثناء القيام بعملية من العمليات المرة بعد المرة ،
- ٣ - وقد يظهر التحسن بزيادة كمية اداء الأخصائى فى كل محاولة للعمل مع الجماعة .

ونظراً لأن التعلم يتوقف على عوامل متعددة مثل السن ، ومرحلة النضج التى وصل إليها ، والدوافع لعملية التعلم ، والخبرة السابقة ، والحالة الجسمانية والقدرة ، وطريقة التعلم ، ومدى صعوبة العملية التى تتعلم ، طبيعة موقف التعلم وما إليها .

(١) سلمية محمد فهمى ، السيد عبد الحميد عطية ، الإشراف والتوجيه فى طريقة العمل، مع الجماعات ، المكتب التجارى الحديث ، ١٩٨٨ ، ص ٤٥ .

إذن فالوظيفة التعليمية تعنى نقل المعرفة والمعلومات التى تحمل مضموناً جديداً بالنسبة للاخصائى بصورة مباشرة ، ولما كان القلق لا ينتاب الشخص الا عندما يكون فى موقف غامض بالنسبة له ، يترتب على ذلك ان يستهدف المشرف تخفيض القلق بتقديم المعلومات على وجه السرعة عندما تظهر الحاجة اليها ، وبالنسبة للاخصائى الجديد تبدأ عملية التعلم بالمؤسسة ، بنائها الادارى ، ووظيفتها ، وسياستها ، والاجراءات التى تتبعها . وهو لا يتعرف فقط على طبيعة هذه النظم بل ويلم بالاسباب الكامنة وراء هذه التنظيمات وعلاقتها باغراض المؤسسة وبرامجها ، وبالمجتمع بصفة عامة ، ويهتم التعليم كذلك بالتقدم المهنى فى عمليات طريقة العمل مع الجماعات ، وتزويد الاخصائى بالمعارف التى ترتبط بالعوامل الثقافية والبيئية ونظرية السلوك الانسانى التى سوف يحتاج اليهم فى تفهم الأعضاء والجماعات التى يعمل معها .

ويمكن حصر دور المشرف مع من يقوم بتعليمهم من الاخصائيين الذين يعملون مع الجماعات فى الآتى :

- ١ - فهم المؤسسة وأغراضها وأهدافها والجماعات العاملة فيها وطبيعة تكوينها .
- ٢ - فهم الجماعات وديناميكيتها وتفاعل الأفراد فيها .
- ٣ - مساعدتهم على استخدام البرامج والوسائل الأخرى التى تساعد الأفراد على النمو والتقدم وكيف تحقق البرامج اشباع الاحتياجات للجماعات .
- ٤ - فهم البيئة الاجتماعية المحيطة وتأثيرها على الجماعات التى تخدمهم المؤسسة .

وهنا نقطة هامة تتعلق بدور المشرف كمعلم ، هي أنه يتعلم أيضاً في أثناء تأديته لوظيفته ، فبالرغم من كثرة عمله لابد ان يجد الوقت اللازم للتفكير أو يفكر ويدرس ويناقش بعض المشاكل الفنية مع المشرفين الآخرين ، ولأنه بالدراسات والبحوث ، لأنه كمشرف يجب أن ينمو حيث أنه مسئول عن النواحي التعليمية التي تتعلق بالبرامج ، وأهمها مساعدة الاختصاصيين على النمو وأداء وظائفهم على أحسن وجه .

ويساعد التعلم في الإشراف على :

- ١ - إدراك العلاقات بين عناصرها المختلفة .
 - ٢ - إذا تعلم الاختصاصي وتوصل الى حل استخدمه مرة ثانية دون تردد .
 - ٣ - يمكن تطبيق الحلول التي تعلمها الاختصاصي في مواقف أخرى جديدة .
- ويزداد بالتالي أداء الاختصاصي .

مراحل التعلم والنمو المهني للاخصائي

يمر المتعلم (الاختصاصي) بمراحل مختلفة أثناء القيام بعملية التعلم . وتعمل هذه المراحل على اكساب الاختصاصي مهارات وخبرات مختلفة ، شك أن معرفة الاختصاصي بهذه المراحل ضرورية جداً وتفيد المشرف في عملية التوجيه والتدريب ، وتعطيه المعرفة والقدرة على توجيهه ومساعدته على الانتقال من مرحلة الى المرحلة التي تليها ، وهذه المراحل متداخلة ، وهي كمرحلة نمو الجماعة ومراحل النمو التي يمر بها الكائن الحي وهذه المراحل هي :

١ - مرحلة المقاومة والخوف :

إن عملية الغموض وعدم الوضوح التي قد تبدأ بها عملية الإشراف قد تجعل الأخصائي يقاوم المشرف ، ويصبح خائف من المجهول ، وهو

مرحلة نستمر لبعض الوقت ، وحده في بداية العلاقة بين المسرف
والأخصائي ، ودور المشرف في هذه المرحلة هو بث الطمأنينة في نفس
الأخصائي ، ومساعدته في الشعور والاحساس بقيمة ما يؤديه من عمل
والرغبة في اكتساب خبرات جديدة تؤدي الى زيادة الاتقان .

ومن المظاهر المميزة لهذه المرحلة (ادعاء الاهتمام ، السكوت الدائم،
الحديث المستمر ، الاجابات الملتوية) ، وعدم استمرار هذه المرحلة لوقت
طويل يتوقف على مهارة المشرف .

٢ - مرحلة الاقبال على عملية الإشراف

في هذه المرحلة يبدو الأخصائي وكأنه تعلم شيئاً فيحاول أن يظهر
بوسائل مختلف ما تعلمه من عملية الإشراف ، ويحاول الأخصائي في هذه
المرحلة ان يرضى المشرف ، وقد يستخدم بعض العبارات والالفاظ التي
يستخدمها المشرف في اجتماعاته الإشرافية ، ويظهر في هذه المرحلة
استخدام بعض الالفاظ الفنية أو استخدام التعبيرات والمصطلحات العلمية
بحيث يعطى للمشرف شعوراً بالامامة وأن فهمه لعمله قد أصبح كبيراً بينما
هو في الحقيقة ما يزال يحتاج لقسط من المعرفة والإدراك الفعلي لطبيعة
عمله والمهارات التي يستلزمها هذا العمل ، وقد أظهرت التجارب أن
المشرفين ينخدعون بهذه المظاهر ويصابون بخيبة أمل حين يتضح لهم فجأة
أن بعض من يتقنون الكلام واستخدم الالفاظ الفنية يفشلون في ممارستهم
التطبيقية ، وفي هذه المرحلة لا بد وان يستمر المشرف في بعث الأمن
والطمأنينة في نفس المشرف عليه عن طريق مساعدته على التطبيق
التدريجي لما يكتسبه من معرفة وما ينمي من مهارات . كما يجب أيضاً أن
يكون اهتمام المشرف في هذه المرحلة منصّباً على مساعدة المشرف في

كتساب المهارة التطبيقية نفسها بصرف النظر عن مستوى التطبيق نفسه الذى يمكن أن يتحسن بالتدرج كلما زاد شعور المشرف عليه بالأمن وانطمانينة وكلما زادت قدرته على تحليل تصرفاته وتقييم أساليبه .

٣ - مرحلة المعرفة مع صعوبة الممارسة

بعد اكتساب المهارات والمعرفة يبدأ الأخصائى فى الثقة بنفسه وفى قدراته ويصبح الأخصائى قادراً على دراسة المواقف التى يتعرض لها فى أثناء قيامه بعمله ويعرف ما تحتاجه هذه المواقف من حلول وتصرفات . ويدرك ما يجب أن يكون ، ولكنه يجد صعوبة فى ان يقوم به كما يجب . وفى هذه المرحلة يتقبل الأخصائى النقد الذى لم يكن فى استطاعته ان يتقبله فى المراحل السابقة كما يتقبل التوجيه والاستفادة من الإشراف ، ويعترف بأخطائه ، وتظهر رغبته فى دراسة اسبابها وكيف يعالجها ويتجنبها . ويحاول أن يرقى أساليبه فى العمل ويطلب مساعدة المشرف كلما شعر بحجته له ، وذلك للنمو المستمر للعلاقة الإشرافية ، ويجب على المشرف أن يقوم بتشجيع الأخصائى ومساعدته كي يضطرد تقدمه وبخاصة فيما يقوم به من أعمال ، هذا ويجب على المشرف ان يدرك أن الأخصائى قد يأخذ مدة طويلة حتى يتخطى هذه المرحلة من النمو .

٤ - مرحلة القدرة على الممارسة

وفى هذه المرحلة تزداد خبرة الأخصائى ومستوى نموه المهنى وأصبحت هذه الخبرة جزء من كيانه الشخصى ، وفى هذه المرحلة تزول مخاوف الأخصائى ، وتزداد ثقته بنفسه فى التصرف فى المواقف التى يتعرض لها فى أثناء قيامه بمسئوليّاته المهنية ، وتزداد قدرته على النقد

والتحليل واصلاح الأخطاء التى يتعرض لها ، ويصبح قادرا على أن يغير
ويعدل من أساليبه فى العمل حسب ما تتطلبه المواقف المختلفة .

ويجب على المشرف فى هذه المرحلة أن يشجع الاخصائى ويثبت فيه
الثقة ويعطيه الفرصة كي يعتمد على نفسه للتصرف فى كثير من المواقف
والأعمال .

٥ - مرحلة القدرة على القيام بوظيفة المشرف

وهنا يكون الاخصائى قد اكتسب المهارة التى تساعد فى تعلم وتوجيه
الغير ، أى أنه يمكن أن يقوم بوظيفة المشرف مع أفراد آخرين ويستطيع
توجيههم .

والإشراف كعملية تعليمية هو الاداة الأولى فى التدريب اثناء الخدمة
بطريق المناقشة مع زميل له أكثر خبرة بحيث يتمكن الاخصائى الاجتماعى
الذى يعالج الكثير مما هو غير ملموس وغير متوقع وغير قابل للقياس من
رؤية عمله بطريقة أوضح ومعرفة الدلائل التشخيصية التى تكون قد أغفلت
عنه (١) .

ثانياً : الوظيفة الادارية للإشراف (٢) :

تعتبر هذه الوظيفة أهم وظائف المشرف بالمؤسسة فاذا لم تكن
المؤسسة تدار بطريقة سليمة فإن باقى وظائف الإشراف لن تتم بالطريقة
التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها - ومن أهم مسئوليات هذه الوظيفة:

(١) التدريب على الخدمة الاجتماعية ، مسح دولى ثالث قامت به الأمم المتحدة ، ب ٢٠٢٢ ص ٢٢٢ .

(٢) نصيف فهمى منقريوس ، ملجد محمد حنفى ، مرجع سابق ، ص ٣ .

١ - اختيار الموظفين :

يقوم مجلس الإدارة فى بعض المؤسسات باختيار الموظفين الذين يكفون بالعمل فى المؤسسة وقد يكون مجلس الإدارة " لجنة اختيار الموظفين " للقيام بهذا العمل وذلك لاختيار الشخص اللائق للوظيفة من حيث المؤهلات والخبرات السابقة والمهارات التى يجب أن تتوفر فى الشخص المطلوب ويشترك مدير المؤسسة فى هذه اللجنة ويرفع تقريره الى مجلس الإدارة وقد يسند مجلس الإدارة مهمة اختيار الموظفين الى المدير المنفذ بالمؤسسة " .

وتستعين بعض مؤسسات خدمة الجماعة بالمتطوعين - وهؤلاء تنح مهمة اختيارهم على المدير المنفذ الذى ينظم لهم أوقات عمله بالمؤسسة ويشرف عليهم هو شخصياً أو أحد رؤساء الأقسام الذين يعملون بالمؤسسة .

٢ - شرح سياسة المؤسسة :

يقوم المدير المنفذ للمؤسسة بشرح الأهداف التى من أجلها أنشئت المؤسسة والتى تسعى الى تحقيقها والبرامج والخدمات التى تقدمها للأعضاء بغرض الوصول الى تحقيق هذه الأغراض وهذا يساعد الموظف الجديد على تفهم دوره فى المؤسسة وعلى اشعاره بالاطمئنان من ناحية تعاونه مع باقى الموظفين - ويوضح المدير المنفذ كذلك علاقة مؤسسته بالمؤسسات الأخرى الموجودة بالبيئة ومدى التعاون مع هذه المؤسسات .

ومن الناحية الإدارية يوضح المدير المنفذ الالتزامات التى يتطلبها العمل فى المؤسسة ومسئولية كل موظف فى هذه الناحية - ومن أهم الالتزامات التسجيل واستمارات العضوية وحضور الأعضاء اليومى مع

وصيغ طريقة كتابة التقرير التى نفعها المؤسسة سواء احصائية او قصصية - يومية أم شهرية أو سنوية .

٣ - تعريف الموظفين بالمؤسسة :

تظهر هذه المسئولية بوضوح عند تعيين أحد الموظفين بالمؤسسة سواء فنيين (معينين أو متطوعين) أو كتابيين — إذ يقوم المدير بتعريفهم بإمكانات المؤسسة من مبانى ومراقق وملاعب وأدوات وغيرها ومواعيد استعمال كل منها مع تقديم المشرفين أو المسئولين عن هذه الامكانيات للموظف الجديد الذى انضم للمؤسسة — كذلك تعريفه بالأعمال اليومية كمواعيد الحضور والانصراف ثم النظم المتبعة : ميزانية المؤسسة من إيراد ومنصرف وابواب كل منهما والسلف الدائمة والمؤقتة وقيمة الاشتراك السنوى للعضو بالمؤسسة ومواعيد دفع الاشتراك وغيرها من أعمال تساعد على أن يسير العمل بالمؤسسة بطريقة منظمة .

٤ - شرح البرامج بالمؤسسة :

ويوضح المدير المنفذ أنواع البرامج التى تمارسها الجماعات بالمؤسسة ومدى مقابلة هذه البرامج لحاجات الأعضاء الذين يمارسونها مع توضيح البرامج العامة للمؤسسة ودور الرواد فى كل من هذه البرامج ومقدار المساهمة المالية التى تقدمها المؤسسة للأعضاء لمساعدتهم على الاشتراك فى هذه البرامج .

٥ - تنظيم عمل الموظفين :

يساعد المدير المنفذ موظفى المؤسسة على تنظيم وتنسيق الأعمال التى يقومون بها وهذا خير ضمان لسير العمل مع توفير الجهد والوقت اللازمين لادائها حتى يمكن تنفيذ برامج أخرى يستفيد منها أعضاء

الجماعات - ولا يفوت المشرف هنا دوره فى تقدير الأعمال التى يقوم بها
الرواد إذ أن هذا يحفزهم على العمل المثمر .

الإشراف وعلاقته بالمؤسسة وواجبات المشرف الإدارية :

ومن أهم واجبات المشرف الإدارية ، هو أن يرى أن نشاط المؤسسة
الذى يقوم بالعمل بها والإشراف على القائمين بنواحى النشاط فيها يؤدي على
الوجه الأكمل وله تأثيره الفعال - بمعنى أن يتحمل بعض الشئون الإدارية
بالمؤسسة - كان يمدّها بالأخصائيين المدربين إذا خلت من شاغليها ويعلم
القائمون بالعمل ويرشدّهم بما أوتى من معرفة ومران وبصفات يكتسبها أثناء
عمله السابق - ويعمل على زيادة قدرات المشرف عليهم فى انجاز العمل
على الوجه الفنى الصحيح - بالاجتماعات والمناقشات كما يتقدم للمؤسسة
بلاقتراحات الخاصة بتحسين العمل أو تغيير بعض النظم أو زيادة النشاط أو
تعديل البرامج أو تحسين الادارة بما يكفل تحسين الخدمات أو يتناول بعض
والمشكلات وطرق علاجها ومناقشة هذه المشاكل مع جميع أعضاء الادارة
المؤسسة وما اتبعه فى حلها حتى يتمشى الجميع معه فى جميع خطوات
النشاط وتنفيذ البرامج وفى الوقت نفسه تكون وسيلة تعليمية لمن لم تمر عليه
مثل هذه المشاكل من قبل - وقد يتعاون الجميع على أن يقوم كل منهم بدوره
فى حلها أو يتبين أثناء مناقشتها بعض الحلول الأخرى لعلاجها .

ولكى يكون المشرف ناجحاً فى عمله بالمؤسسة وعلاقته بالقائمين فيها
لا بد ان تكون علاقته فعالة مع المهتمين على ادارتها ومع القائمين بالعمل
فيها ومع الأشخاص الذين يتعاملون معها ويتقبلون خدماتها ومع الطلبة الذين
يقوم بالإشراف عليهم بمعنى أن قدراته لا تكون نحو القيام بمجهود فعال فى
اداء الخدمة الموكولة اليه فى المؤسسة على الوجه الأكمل أو تكون علاقته

بمن حوله من الاداريين والزملاء على احسن ما يكون ولها تأثير قوى على الخدمات التى يقوم بها فقط بل لابد أن يجد من وقته ما يكون علاقة مع أعضاء مجلس اذارة المؤسسة ويتمشى مع أغراضهم التى يريدون تحقيقها بالعمل فى المؤسسة ويقدم تقاريره الدورية عن سير العمل بالمؤسسة و رآيه فيما يراه وما كانت تتوقعه إدارة المؤسسة من القيام بهذه الخدمات ومدى ما تحقق منها .

هذا ولا تكون هذه العلاقة الحسنة وبينه وبين الموظفين الفنيين فقط بل والاداريين ايضا وكل من يقوم بالعمل حتى العمال لكى يكون عمله ومجهوده لهما التأثير المهم الفعال فى الخدمات حتى مع أفراد المجتمع الذين يعامل معهم ويتناولهم نشاط المؤسسة .

وتشمل الوظيفة الادارية للإشراف اختيار الموظفين الدائمين والمتطوعين لذا فانه من المهم تناول هذا الموضوع .

التطوع فى طريقة العمل مع الجماعات (١)

تتصف مؤسسات خدمة الجماعة بأنها تقبل اخصائيين اجتماعيين للعمل بها بجانب الترحيب بالمتطوعين ، ولذلك لعدم وجود العدد الكافى من الاخصائيين الفنيين ، والتكاليف الكثيرة التى تعجز أغلب المؤسسات عن تدبيرها ، بجانب أن المتطوع يستطيع أن يستغل وقت فراغه بطريقة مثمرة . والتطوع هو الجهد الذى يبذله الفرد دون مقابل للمساعدة فى مؤسسات خدمة الجماعة ، مع تحمله جزء من مسئوليات المؤسسة للوصول الى تحقيق

(١) محمد صالح بهجت ، الإشراف فى العمل مع الجماعات ، المكتب التجارى الحديث ، ص ٨٩ .

أهدافها ، ويستطيع المتطوع أن يزدى خدمات متنوعة حسب الاستعداد
وقدراته فى بعض النواحي الآتية :

١ - الإدارة والبرامج :

وهذا يقتضى أن ينضم المتطوع ليكون عضواً فى مجلس الإدارة أو
أحدى اللجان كاللجنة الرياضية أو اللجنة الاجتماعية أو الفنية والثقافية .

٢ - رواد النشاط :

ويشمل هذا النوع الرواد الذين يشرفون على تنظيم ، أو تدريب
الأعضاء لنشاط معين ، كالألعاب الرياضية على اختلافها ، أو الإشراف
على بعض نواحي خاصة من البرامج .

٣ - اختصاصيو الجماعات :

وهم الرواد الذين يأخذون مسئولية الإشراف على جماعة من جماعات
الصبيان أو الشباب ، الذين يمارسون أنواعاً مختلفة من البرامج الرياضية ،
الاجتماعية ، والثقافية ، وغيرها ، وأولئك يجب أن يكونوا من الرواد
الممتازين المدربين على مختلف أنواع البرامج .

٤ - اختصاصيو المشروعات الخاصة :

وهم الذين يتطوعون ليكونوا حكاماً فى بعض المهارات الرياضية أو
الذين يلتقى على كاهلهم عبء القيام ببعض المسئوليات فى الحفلات أو
الاجتماعات الخاصة وكل ماله علاقة ببرامج الجماعة .

اختيار المتطوعين :

يختار المتطوع على أساس مهاراته وقدراته فى العمل مع الجماعة
التي يميل إليها ، أو تخصص فيها ، وعلى ضوء خبراته ، وتجاربه فى هذا
الميدان ، بجانب مؤهلاته وشخصيته .

وهناك بعض الشروط التي يجب ان تتوافر في المتطوع منها :

- ١ - نضج المتطوع الذي يمكنه من العمل كأخصائي مع تقبله الفروق الفردية لأعضاء الجماعة ، ورغبته في مساعدتهم ، واحترامه لهم مع قدرته على العمل معهم بأساليب خدمة الجماعة .
- ٢ - قدرة المتطوع على تحمل المسؤولية ، والاعتماد عليه للقيام بهذه المسؤولية الملقاة على عاتقه ، بجانب المامه بموارد البيئة المحيطة بالمؤسسة التي يمكن أستغلالها لصالح الجماعة .
- ٣ - مهارة المتطوع في البرنامج الذي سيساعد الجماعة على ممارسته بجانب قدرته على تعليم أعضاء الجماعة هذه المهارة ، واستعداده لبذل وقته ، وجهده لصالح الأعضاء ، والمؤسسة .

مصادر اختيار المتطوعين :

تعلن بعض المؤسسات عن حاجتها لبعض المتطوعين من بين طلاب الجامعات ، أو معاهد اعداد القادة (الخدمة الاجتماعية والتربية الرياضية) ، وفي بعض الاحيان تخصص كل جامعة ، أو معهد مكتب للتطوع ، يبين فيه الطالب الوقت الذي يسمح به للمؤسسة وخبراته ، ونوع البرنامج الذي سيساهم فيه ، على ضوء حاجتها ، وقدرة ومهارة الرواد المطلوبين للعمل ، وتشجع بعض المؤسسات اعضاءها الذين بلغوا سن الشباب ، لمساعدة اعضاء الجامعات صغيرة السن ، وتدريبهم على بعض البرامج التي يتقنها هؤلاء الأعضاء .

وهناك بعض الاجراءات التي يمكن ان تضمن حسن اختيار المتطوع الذي يمكنه ان يؤدي العمل الذي سيقوم به على أحسن وجه ، ولذلك تضع بعض المؤسسات طرقاً معينة لاختيار الرواد المتطوعين منها :

١ - استمارة التطوع :

يملاً المتطوع استمارة خاصة ، يذكر فيها منه ، وخبيراته ، ومؤهلاته ، والتجارب التي مر بها ، وسبب تطوعه ، والوقت الذي يستطيع ان يبذله للمؤسسة ، والنشاط الذي يشرف عليه ، وسم الجماعة التي يرغب في العمل معها .

٢ - المقابلة الشخصية :

الخطوة التالية لاختيار المتطوع ، هي المقابلة الشخصية ، وعن طريقها يمكن الحكم على شخصية المتطوع ، ومدى توافر الصفات التي يجب أن تتوافر فيه ، وعن طريق مناقشته فيما كتب في الاستمارة يمكن معرفة مدى صلاحيته للعمل الذي سيقوم به ، ويجب ان تتشكل لجنة لهذا الغرض لا تقل عن اثنين لتتم عملية الاختيار حتى نتلاشى أهم عيوب المقابلة والذي يتمثل في تأثير العامل الذاتي للمشرف في حكمة على المتطوع ، لذلك يجب ان نعترف بأن هناك قصور يشوب عملية المقابلة الشخصية ومن أجل ذلك نحاول قدر الامكان تلاشي هذا القصور عن طريق تقنين المقابلة .

وهناك وسائل تستخدم في تقنين المقابلة هي :

- أ - أن يقوم بالمقابلة أكثر من مشرف من أجل التقليل من تأثير العامل الذاتي قدر الامكان .
- ب - تحديد الخصائص المطلوب توافرها في المتطوع بدقة .
- ج - تحديد الاسئلة والمواضيع التي تشملها المقابلة الشخصية .

د - تحديد درجات الإجابة على كل سؤال بحيث ٧ يثار اختلاف كبير حول تقنين هذه الدرجات ويكون هناك أساس موضوعي لعملية تحديد الدرجات .

٢ - الاختبارات الموقفية :

قد يتعرض المتطوع لمواقف معينة أثناء عملية الاختبار والغرض الاساسي من هذا الاختبار هو دراسة شخصية المتطوع بالحكم على سماته وخصائصه وشخصيته وليس معرفة مدى دراية المتطوع بطريقة العمل مع الجماعات ومن أمثلة هذه الاختبارات الموقفية ان يطلب من المتطوع العمل مع جماعة لفترة معينة وذلك من أجل استخلاص خصائصه وسماته وشخصيته .

٤ - الرجوع الى أشخاص كمصادر معلومات معينة :

وفي هذه الحالة يطلب من المتطوع ذكر أشخاص من الممكن أن يدلوا بمعلومات عنه ، ولكننا لا ننصح باستخدام مثل هذه الطريقة لاختبار المتطوعين لأنها لا تؤدي الى فائدة الحكم على شخصية المتطوع ، فهذه الطريقة يعيبها عدم الموضوعية لأن الأشخاص الذين يذكروهم المتطوع غالباً ما تربطهم به صلة طيبة فلا يرسلوا عنه الا ما يلبى رغبته في التطوع ويخدم مصالحه .

٥ - مكاتب التطوع :

يوجد في الخارج مكاتب لاختيار المتطوعين ، وفيها يسجل من يرغبون في التطوع للخدمة الاجتماعية اسماءهم والمعلومات المتعلقة بهم ، وتقوم هذه المكاتب بتوزيع المتطوعين حسب مؤهلاتهم على المؤسسات المختلفة التي تحتاج اليهم .

والذى ننصح به هنا ان يقوم مجلس الهيئات الاجتماعية لكل حي
بمساعد مكاتب لاء تطوعين تسجل فيها اسماؤهم والمعلومات المتعلقة بهم .
ويقوم المكتب ايضا باجراء الاختبارات اللازمة لمتطوعين ، ثم بعد
ذلك يقوم المكتب بتدريب كل فئة من المتطوعين قبل توزيعهم على المؤسسة
كل فى مكانه المناسب .

ويمكن تلخيص دور المشرف فى عملية التطوع على النحو التالى :

- ١ - وضع الصفات الواجب توافرها فى المتطوع .
 - ٢ - ثم اختيار المتطوعين طبقاً للصفات السابق وضعها .
 - ٣ - توجيه المتطوعين الجدد كل حسب امكانياته وميوله .
 - ٤ - تدريب المتطوعين قبل استلامهم للعمل .
 - ٥ - الإشراف على المتطوعين أثناء قيامهم بعملهم .
 - ٦ - مساعدة المتطوعين على تقييم عملهم من أجل تحقيق التقدم المهني
المرغوب .
 - ٧ - مساعدة المتطوعين فى القيام بعملية التسجيل .
 - ٨ - تشجيع المتطوعين وذلك عن طرق اشباع الحوافز الذاتية التى دفعتهم
الى التطوع كالحاجة الى النجاح او الحاجة التقدير او المكافأة او
الحاجة الى الانتماء أو أى حوافز ذاتية أخرى .
- ما يجب ان يعرفه المتطوع عن المؤسسة :
- ١ - تاريخ انشاء المؤسسة وتطورها والفلسفة التى تقوم عليها وكذلك
أغراض المؤسسة وسياساتها وبرامجها وامكانياتها .

٢ - الجهاز الإدارى والتنظيم الإدارى بالمؤسسة مثل قواعد اختيار وتعيين الموظفين - ساعات العمل - الاجازات - العطلات - الترقيات والعلاوات وما الى ذلك .

٣ - مكانة المؤسسة فى المجتمع الذى تخدمه وعلاقتها به .

ما يجب ان يعرفه المتطوع عن المجتمع :

١ - تاريخ المجتمع ، نبذة عن سكانه وسماته الاقتصادية والاجتماعية وكذلك قيم المجتمع وعاداته وتقاليده .

٢ - الأشخاص القياديين فى المجتمع والأدوار التى يقومون بها .

٣ - موارد وامكانيات المجتمع والتى من الممكن استخدامها والافادة منها .

٤ - احتياجات المجتمع ومشاكله .

٥ - تأثير ظروف المجتمع على الأفراد والجماعات التى تخدمها المؤسسة .

والاشراف كعملية إدارية ، أو تعليمية يستخدم بتوسع فى المؤسسات الاجتماعية لمساعدة الاخصائيين الاجتماعيين ، وصقل وتنمية مهارتهم مما يمكن من توفير الثقة بينهم وبين العملاء .

ويحتاج الاخصائيون الاجتماعيون من ذوى الخبرة المحددة الى اشراف يحقق لهم نموذج تعليمى خاص . بينما يستطيع الاخصائيون الاجتماعيون من ذوى الخبرة العالية اتجاز أهدافاً مماثلة من خلال استشارة فردية ، أو من خلال التفاعل الذى يحدث مع جماعة الزملاء ، أو من خلال برامج تنمية العاملين أو من خلال فريق العمل .

ويمكن القول ان الاشراف التعليمي هو (الاشراف الموجه نحو
المسائل المهنية ، والمرتبط بالحالات الخاصة) يتميز عن الاشراف الإداري
(الموجه نحو سياسة المؤسسة ، والمسئولية العامة) (١) .

ثالثاً : الوظيفة التقييمية :

إن مبدأ تكافؤ الفرص وما يتصل به من وضع الأخصائي المناسب مع
الجماعة المناسبة يحتم التعرف على ما يبذله الأخصائي من جهد ومضى
كفائته فيه ، ومن أجل هذا ظهرت فكرة التقييم أو تقدير كفاءة الأخصائي .

والتقييم عملية لا تلقى ترحيباً كبيراً سواء من الأخصائي أو المشرف
عليه ، لذلك وجبت دراسة خطواته ، ودراسة نفسية الأخصائي ان شاء ،
ليكون ذلك عوناً على إزالة المخاوف والحرج الذي يحيط بالتقييم وسبيلاً
للإطمئنان الى موضوعية هدفه ، وإن الهدف الأول بين التقييم هو مساعدة
الأخصائي على القيام بعمله على خير وجه ، فهو في هذا مكمل للإشراف ،
حيث أن مراجعة سجلات الأخصائي واستعراض أعماله خلال فترة
الإشراف يعتبر تمهيداً للاجتماع الخاص بالتقييم النهائي ، وبذلك يتبل
الأخصائي عليه ، فلا يخشى مفاجأة جديدة ، فكل ما سيتضمنه التقييم النهائي
سبق ان استمع اليه وناقشه مع مشرفه في لقاءاتهم الفردية المتعددة — إذن
فمن خلال عملية التقييم يستطيع الأخصائي فحص أعماله وانجازاته ككل ،
ومن المعلم به ان المشرف لا يقوم بوظيفته التقييمية إلا بعد انقضاء فترة

(1) Robert. L. Barker, The Social Work Dictionary 3 rd Edition, 1995 By
the NASW Press P. 372.

كافيه من الوقت يمارس فيه الاختصاصى عمله ويكون قد تخلص من التحيز الشخصى ، وقضى على مقاومته ، ونشأت علاقة اشرافية ناجحة .

وإذا أخذنا العملية الإشرافية بوجه عام والوظيفة التكوينية بوجه خاص كأحدى الجوانب الهامة فى موضوع العلاقات الانسانية نجد أن الديمقراطية تتمشى جنباً الى جنب مع الإشراف المستنير ، وفى المناخ الاجتماعى الذى يتصف بالسيطرة والتحكم نجد ان التكوين يتخذ شكل الرقابة بقصد كشف الأخطاء ، ويعتمد على اللوم والتجريح كوسيلة للإصلاح ، ولاشك ان مثل هذا المفهوم للتكوين لا يسئ الى الاختصاصيين فقط ، بل يسئ أيضاً الى المؤسسة ، والى العمل ذاته الذى تهدف المؤسسة الى تحقيقه . فمثل هذا الموقف من المشرف يخلق جواً من عدم ثقة الاختصاصيين بعضهم وبعض ، وبين الاختصاصيين والمشرفين عليهم ، كما يخلق الخوف وعدم الطمأنينة وعدم الاخلاص وخفاء مواطن الضعف خوفاً من اللوم والعكس صحيح فى جو تبوده الديمقراطية والتعاون واتاحة الفرص أمام جميع الاختصاصيين للمشاركة فى الاجتماعات التكوينية والاسهام مع المشرف فى تحقيقها ، وفى مثل هذا الجو يزداد الايمان بقيمة الفرد لذاته واحترامه لنفسه ، كما تزداد الثقة منه وفى قدرته وامكانيات نموه الى أقصى درجة تسمح بها استعداداته ومواهبه ويقتضى هذا بالضرورة ان ينظر المشرف الى الاختصاصى باعتباره طاقة يجب ان يتيح لها حرية التعبير والاشتراك فى العملية التكوينية ، وبذلك يأخذ الإشراف معنى آخر مختلفاً كل الاختلاف عن المعنى السابق . أى يأخذ الإشراف معنى القيادة الجماعية ، بأشتراك الاختصاصيين جميعاً فى العملية التكوينية ، وتبادل الآراء فى ذلك ، واتاحة الفرص للجميع دون تفرقة لظهور مواهبهم وامكانياتهم ويساعد اشتراك الاختصاصيين فى العملية التكوينية فى :

١ - إتاحة الفرصة للأخصائيين لمعرفة آراء الغير ، كما يعرفون مدى تقدمهم أو تخلفهم فيزدادون إدراكاً لأنفسهم .

٢ - كشف ظروف العمل التي تعوق تقدمهم ولا حيلة لهم فيها ،
للبحث والمناقشة .

وعلى هذا يجب على المشرف عند استخدام الوظيفة التقويمية ان يستخدم عبارات بسيطة محددة المعنى ، لأن العبارات الغامضة التي تعمل العديد من المعاني قد تزيد من خبرة الأخصائي فلا يمكنه الرد عليها بسهولة صريحة ، كما ان العبارة الصريحة البسيطة تكشف للأخصائي بسهولة عن رأي المشرف عليه فيه . كما يجب على المشرف ان يستعد للاجتماع التقويمي باستعادة سجلات الأخصائي ومطالعة ملاحظاته عنه طول العام ، ولكي يكون المشرف منصفاً يجب ان يثبني حقيقة اتجاهاته الشخصية نحو الأخصائي كمياله إليه أو التبرم منه ، وهذه يجب أن يطرحها جانباً ، ويرى بدا هذا صعباً في كثير من الأحوال ففي القليل لا ينبغي ان تكون اتجاهاته الشخصية هي الفصل في الحكم على الأخصائي .

رابعاً : الوظيفة التوجيهية :

يعمل المشرف كموجه لتوجيه الأخصائي لتحديد أهدافه وابتكار الوسائل لتحقيقها . ويتلخص مسئوليته في مساعدة الأخصائي على اختيار الاتجاه الذي يرغبه بدقة ، مراعيًا العوامل المتعددة التي تؤثر في استغلاله من الإشراف مستخدماً في ذلك ما لديه من معرفة وخبرات ومهارات واختيار الاتجاه واسلوب العمل يجب ان ينبع من المشرف ولكن مع عدم فرض آرائه وسيطرته على الأخصائيين فدوره كوجه يحتم عليه ان يستخدم

معرفة وخبراته ومهاراته لايضاح افضل السبل التى يقتنع بها الاخصائيين ،
ودور المشرف كموجه يتطلب منه ان يترجم بما يلى :

- ١ - المبادرة للاتصال بالاخصائيين دون ان يطلبوا مساعدته .
- ٢ - تكوين علاقات مهنية مع الاخصائيين والارتباط بهم .
- ٣ - تقبل المشرف لدوره مع الاخصائيين وشعوره بالارتياح للعمل معهم على أساس أنه موجه لهم .
- ٤ - شرح دوره للاخصائيين حتى يفهمه الجميع ويتصرفون على أساس ذلك الفهم .

وفى دور الموجه يقوم المشرف بمساعدة الاخصائى فى استغلال ما لديه فعلاً من معارف ومعلومات ، وهو يستثيره على التفكير الذاتى والانتفاع الكلى بالمعلومات أو البيانات الواردة فى التقارير ، وتفسيرها فى ضوء معلوماته النظرية ، والوصول الى تحليل وتشخيص الموقف .

وينبغى أن يعمل التوجيه على تنمية الاتجاهات العقلية نحو الفحص والدراسة عندما يقوم الأخصائى بمناقشة أعماله مع المشرف أى تحليل ما حدث ، وسبب حدوثه ، ولذا كان هذا العمل ملائماً والنظرية التى تؤيده أو يستند اليها والاجتماعات التى تؤدى الى مشاركة الاخصائى الكاملة تعلمه طريقة الاشتراك والتعاون فى التفكير مع الآخرين وطريقة تعديل أفكاره الخاصة والانتفاع بآراء الآخرين ، ومن أهم مظاهر التوجيه مساعدة الاخصائى فى فهم مشاعره الخاصة ومدى تدخلها فى بعض جوانب العمل الذى يقوم به ، وغالباً ما تكون هذه الوظيفة موضع الاهتمام النسبى بين المشرفين ، فالبعض قد لا يهتم مطلقاً بمشاعر الأخصائى ويركز البعض الآخر على شخصية الأخصائى ويهتم بمشاعره .

ونظراً لطبيعة طريقة العمل مع الجماعات ، يمكن ان نتوقع -
 يستجيب الاخصائى انفعالياً فى بعض المواقف ، فاذا كانت مثل هذه
 الاستجابات تؤثر فى العمل ، فلا يمكن ان يتجاهلها المشرف . . ان يهتم
 الذات يعتبر جزءاً من المعرفة التى ينبغى ان يلم بها أخصائى الجماعة ،
 ومن مسئولية المشرف ان يجعل الاخصائى يشعر بحاجته الى هذا الفهم
 والوعى بالنفس وهناك عدد من الطرق لتقديم المساعدة فى هذا المجال
 ترتبط بنوع ودرجة حاجة الاخصائى . منها تشجيع الاخصائى على التعبير
 عن مشاعره مع المشرف ، وتخفيف التوترات حتى لا تنعكس على
 الأعضاء ومن الأمور الأساسية فى هذه العملية وجود العلاقة الاشرافية .

خامساً : الريادة الثانوية للجماعات (١)

الوظيفة الثالثة للإشراف والتي عن طريقها يؤدي المشرف دوراً هاماً
 فى ريادة الجماعة ولو أنها ريادة غير مباشرة إلا أن تأثير المشرف على
 الجماعة يصل عن طريق المشرف عليه وهى التى يستمد منها المشرف
 عليه التقدير والتشجيع من المشرف ، إذ لا يحصل المشرف عليه على هذا
 التقدير من الجماعة نفسها - ولما كنا نجد المشرف عليه مهما كان إعداد
 ومهما كانت خبراته ، فإنه لا يستطيع منفرداً ان يحقق أحسن النتائج لأن
 تفكيره المنفرد لا يؤدي دائماً الى ذلك ، بينما نجد ان اتفاق العمل مع
 الجماعة لا يتأتى إلا عن طريق تفاعل الخبرات والتجارب بين المشرف
 والمشرف عليه ، فالمشرف يمثل مصدراً رئيسياً للتقدير والتشجيع لا غنى

(١) محمد محمود مصطفى ، خدمة الجماعة ، العمليات والممارسة ، مكتبة عين شمس ،

ط ٢ . ١٩٩٤ ، ص ٣٢٤ .

للمشرف عليه عنه بجانب اشتراك المشرف والمشرف عليه الذى يعمل مباشرة مع الجماعة فى التفكير ووضع الخطط ولهذه الرظيفة أهمية كبرى .

فرائد الجماعة - المشرف عليه - يعمل كما قلنا مع الجماعة مباشرة ويشترك فى حياتها الجماعية اشتراكاً فعالاً وكذلك بحكم اندماجه مع الجماعة التى يعمل معها لابد أن يتأثر فى تصرفاته واتجاهاته الى حد ما بنوع الاستجابات التى تصدر من الجماعة تجاه أعماله وشخصه . - وهذا ما يحد من قدرته على النظر الى الأمور نظرة موضوعية غير متحيزة ولكى يمكن صيانة التفاعل الجماعى مما قد يعترضه نتيجة لتأثر الرائد بعلاقته المباشرة بأعضاء الجماعة . فإن الرائد يحتاج الى شخص آخر لا يكون مشتركاً اشتراكاً مباشراً فى هذا التفاعل ليناقشه فى توفر ما يرتبط بعمله مع الجماعة وهنا تكفل العلاقة الاشرافية ضمان الموضوعية وعدم التحيز .

والمشرف رائد ثانوى للجماعة بعيد عن الاتصال المباشر بها ويستطيع ان يناقش المواقف التى يولجها الرائد دون التأثير بها وبذلك يمكنه ان يصل مع الرائد الى حكم القرارات التى تتطلبها خدمة الجماعة ، ويلاحظ ان رائد الجماعة يعى وينتبه الى التجارب والمواقف التى تجتازها الجماعة بدرجة تصعب عليه أحياناً معرفة العوامل الخارجية التى تؤثر فى هذه التجارب لأن اشتراكه الفعال يحول دون انطلاق تفكيره فيما وراء هذه المواقف من عوامل عديدة . أما المشرف لعدم انشغاله بالمواقف التى تمر بها الجماعة فإنه يكون أكثر قدرة على النظرة العامة الشاملة لهذه المواقف والعوامل التى تؤثر فيها .

دور كل من المشرف والمشرف عليه فى ريادة الجماعة :

١ - علاقة كل منهما بالجماعة :

الرائد مسئول مسئولية كاملة عن العمل مباشرة مع الجماعة أما المشرف فعلاقته بالجماعة غير مباشرة - ولا يجوز للمشرف تولي ريادة الجماعة أو التدخل المباشر فى نشاطها إلا بعد اتفاق سابق مع رائدها .

٢ - علاقة كل منهما بالآخر .

يعمل الرائد مع الجماعة كمندوب للمؤسسة ويساعدها فى القيام بنشاطها وتحقيق أغراضها فى ضوء رسالة المؤسسة وسياستها - بينما المشرف مسئول عن تمكينه من القيام بعمله مع الجماعة ويساعده فى عدم الخروج عن نظام وسياسة المؤسسة بجانب مسئولية توجيهه لتطبيق مبادئ خدمة الجماعة إذ قد يبتعد الرائد عن هذه المبادئ بسبب ضغط الجماعة عليه .

٣ - وسيلة التعامل بينهما :

يتصل الرائد بالمشرف عن طريق التقارير التى يسجلها عن الجماعة وكذلك الاجتماعات الاشرافية ، بينما يقوم المشرف بالوقوف على عمل الرائد عن طريق دراسة هذه التقارير ومناقشتها خلال الاجتماعات الاشرافية وكذلك عن طريق ملاحظته أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة - على أن يكون الرائد هو الوسيط بين المشرف والجماعة ، فعن طريقه يوصل المشرف الى الجماعة ما يراه من نشاط أو مهام أو أغراض .

٤ - تقويم العمل مع الجماعة :

يقوم الرائد بتقويم عمله مع الجماعة مما يؤدي الى اضطراب نموه الفنى ويشمل هذا التقويم دوره مع الجماعة ومهاراته وقدراته فى العمل -

ويساعد المشرف الرائد في هذه العملية خصوصاً بتقويم مهاراته وقدراته .
وبشكل عام فإن مسؤوليات المشرف يمكن النظر إليها على الوجه
الآتي :

مسؤوليات المشرف :

إن من أهم مسؤوليات المشرف تجاه عملية الإشراف للاخصائيين
مايلي :

- ١ - يجب على المشرف ان يتفاعل مع مشكلات الاخصائيين الخاصة
بالعمل والشخصية .
 - ٢ - ان يشارك الاخصائيين بالمعلومات التي لديه .
 - ٣ - الا يكثر من انتقاداتهم بصفة متكررة ومستمرة .
 - ٤ - ان يكون لديه الاستعداد لمساعدتهم .
 - ٥ - ان يكون منطقياً في القرارات والأوامر التي يصدرها .
 - ٦ - ان يعرفهم مدى التقدم في العمل .
 - ٧ - ان يكون الإشراف مرناً وعلى قدر من التبعامح .
 - ٨ - ان يعمل على تحقيق أهداف الإشراف .
- الخصائص التي يجب أن يتسم بها المشرف (١)

أ - يفضل ان يتمتع المشرف بصحة جيدة ومظهر جسماني لائق ،
فالمشرف الذي يعاني من امراض قد لا يستطيع بسبب سوء صحته
بذل المجهود الكافي ، كما ان الاستجابة النفسية للمرض قد تتدخل في
العلاقة الاشرافية وتؤثر فيها على نحو غير مرغوب فيه .

(١) احمد فوزي الصاوي ، وآخرون ، المدخل للنظرية والتطبيقية في الإشراف والعمل
مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، ١٩٩٥ ، ص ١١٠ .

أما المشرف الذى يعانى من عاهة معينة فإنه قد يكون موضع مسخرية المشرف عليه ، كما ان تلك العاهة قد تكسب المشرف اتجاهات معينة تؤثر على نمو سبئ فى العلاقة الاشرافية ، فقد يشعر المشرف بالنقص فينكمش أمام المشرف عليه ، أو قد يكون عدوانياً نتيجة شعوره بالنقص فينسلط على المشرف عليه .

٢ - يجب ان يكون لدى المشرف المهارة على اقامة علاقة اشرافية طيبة مع المشرف عليه وجماعات المشرف عليهم .

٣ - يجب ان يتحلى المشرف بقدرة على نقد الذات وتقويمها بطريقة موضوعية سليمة حتى لا تؤثر النواحي الذاتية على العلاقة الاشرافية .

٤ - يجب ان يتمتع المشرف بالقدرة على معاونة ومساعدة المشرف عليهم، وذلك لا يتأتى إلا اذا كان المشرف محباً للناس ولديه الرغبة الصادقة فى معاونتهم بدون أن ينسى حدوده المهنية .

٥ - يجب ان يكون المشرف فى حالة نفسية سليمة حتى يستطيع ان يعالج مشاكله الشخصية بدون ان تنعكس على العلاقة الاشرافية .

٦ - يجب ان يتسم المشرف بالتسامح وبالمرونة حتى يتمكن من اداء وظيفته التعليمية .

فالمشرف عليه يقع حتماً فى اخطاء كثيرة ، فاذا لم يكن المشرف متسامحاً فإنه لا يستطيع تقبل تلك الاخطاء وتوجيهها ، كما ان العملية التعليمية تتطلب مرونة فى الوسائل المستخدمة فى التعليم طبقاً لما يقتضيه الموقف .

٧ - يجب ان يتسم المشرف بالقدرة على الابتكار ، فالإشراف فن وللقن يعتمد على الاستعداد الشخصى الى حد كبير . كما المشرف يجب ان

يكون ملماً بطريقة خدمة الجماعة والعلوم المرتبطة بها المأمناً كافياً ،
حتى يستطيع أن يساعد المشرف عليه على تفهم عمله واكتساب
المعلومات اللازمة .

٨ - يجب ان يكون المشرف ماهراً فى التخطيط للإشراف وفى تنظيم
عمله .

٩ - يجب ان يكون المشرف ماهراً فى تحليل المواقف المختلفة حتى
يتمكن من مساعدة المشرف عليه على تحليل المواقف الجماعية
وتفهمها وعلاجها .

١٠ - يجب ان يكون المشرف مزوداً بثقافة عامة ، إذ أن المواقف الجماعية
التي يناقشها مع المشرف عليه قد تتدخل فيها بطريقة مباشرة أو غير
مباشرة عوامل ثقافية عديدة .

أدوار المشرف :

أولاً : المشرف كمعلم :

إن المشرف يقوم بوظيفة تعليمية فى العملية الإشرافية ، وذلك يتطلب
منه اتباع المبادئ التعليمية ومساعدة المشرف عليه على استخدام المعلومات
النظرية وتطبيقها تطبيقاً سليماً . والمشرف كمعلم يقوم بمساعدة المشرف
عليه فى الاعتماد على نفسه وعلى توسيع دائرة معارفه وتنمية مهاراته
وقدراته .

كما أنه يساعد المشرف عليه على تقييم الذات بطريقة موضوعية
ليستطيع المشرف عليه ان يكتسب بصيرة تمكنه من تقدير قدراته وحدوده
ومناطق الضعف والقوة بطريقة سليمة .

ثانياً : المشرف كملاحظ :

يستخدم المشرف الملاحظة كوسيلة للتعرف على علاقة المشرف عليه بالجماعة والمستوى الذى يؤدي به دوره المهني ، لذلك فإن المشرف يستطيع ان يلاحظ في الجماعة نواح كثيرة لا يستطيع ان يلاحظها المشرف عليه لأنه أكثر التصاقاً بالجماعة ، أو لأنه ليس ملماً بطريقة خدمة الجماعة بالقدر الذى توصل اليه المشرف .

وعند عقد اجتماع اشرافى مع المشرف عليه يقوم المشرف بمناقشة ما لاحظته مع المشرف عليه ويساعده على تفهمه وتحليله والتخطيط له .

ثالثاً : المشرف كممثل :

يقوم المشرف كممثل لأخصائى الجماعة الناجح عند قيادته للاجتماعات الاشرافية الجماعية ، أو اذا قام بسبب أو لآخر بعمل مباشر مع الجماعات فيكون المشرف فى هذه الحالة نموذجاً لكيفية قيادة توجيه المناقشات الجماعية أو مساعدة الجماعة على وضع وتصميم وتنفيذ وتقييم البرنامج ، أو مساعدة الجماعة على حل مشاكلها ، وما الى ذلك .

رابعاً : المشرف كمصدر للمعلومات :

نظراً لما يتمتع به المشرف من معرفة وخبرات فإن المشرف عليهم يلجأون اليه للاستفادة من تلك المعلومات كلما أعوزهم الأمر .

ولكى يقوم المشرف بهذا الدور فيجب عليه ان يلم بالقدر الكافى من العلوم الانسانية الاساسية المتصلة بطريقة خدمة الجماعة وبمبادئ واساليب طريقة خدمة الجماعة وبالمجتمع الذى تخدمه المؤسسة وبالمؤسسة ومواردها وفلسفتها واغراضها وجهازها الادارى بحيث يستطيع ان يمد المشرف عليهم بالمعلومات المتعلقة بهذه النواحي كلما احتاجوا الى ذلك .

وعلى المشرف ان يعاون الاعضاء على ان يكتسبوا بانفسهم تلك المعلومات ، ولا يعتمدوا عليه باستمرار اعتماداً كلياً .

خامساً : المشرف كمستشار :

يلجأ المشرف عليهم كثيراً الى المشرف فى غير أوقات الاجتماعات الإشرافية ليناقشوا معه مسائل عاجلة .

لذلك يجب ان يكون المشرف مستعداً لكى يقدم النصيحة والعون كلما استشاره المشرف عليهم فى تلك المسائل العاجلة .

ولا تعنى تلك الاستشارات العاجلة الاستغناء عن الاجتماعات الإشرافية بل أنها مكمله لها ويتطلبها الموقف فى حالات خاصة فقط .

سادساً : المشرف كأخصائى جماعة :

يعمل المشرف غالباً مع جماعات ادارية كاللجان أو مع جماعات المهنيين فى المؤسسة وأثناء قيامهم بهذا الدور كأخصائى جماعة عليه أن يتبع مبادئ وأساليب طريقة خدمة الجماعة .

سابعاً : المشرف كمسجل :

إن التسجيل جزء هام من عمل المشرف فوجب على المشرف ان يسجل الاجتماعات التى تحدث بينه وبين المشرف عليهم فرادى أو جماعات ، أو ما يلاحظه أثناء زيارته للجماعات . إذ أن ذلك التسجيل يتيح له فرصة أفضل لتوجيه المشرف عليهم وتقويمهم ، كما ان التسجيل يستخدم فى التقويم للعملية الإشرافية ذاتها .

ثامناً : المشرف كمتعلم :

يجب على المشرف ان يستمر فى الاطلاع على ما يتصل بالاشرف وبطريقة خدمة الجماعة باستمرار حتى يستطيع ان يقوم بدوره كمستشار

وكأخصائى جماعة ومسجل ومصدر للمعلومات وممثل وملاحظ ومعلم ،
لذلك فإن دور المشرف كمعلم يمثل جزءاً أساسياً من الدور المتكامل
للمشرف عليه للتعليم ، والأخير سيستزيد علماً هو الآخر كلما لمس ان
المشرف لا يكف عن تزويده بالخبرات والمعلومات الجديدة .

الأسس التى تبنى عليها العلاقة الإشرافية

تقوم هذه العلاقة على أساس من الثقة والاحترام والحرية والمهابة

أ - الثقة

من جانب الأخصائى :

حيث يجب ان يثق بالمشرف باعتباره أكثر خبرة وتجربة وقدرات كما
أنه معين من قبل المؤسسة لمساعدته على النمو والتقدم .

من جانب المشرف :

حيث يكون لها بعدين البعد الأول ويتمثل فى ثقته بنفسه وبقدرته على
القيام بالعملية الإشرافية ومساعدة من يشرف عليهم والالتزام بمبادئ
الإشراف والعمل على تحقيق أهدافه .

أما البعد الثانى فيتمثل فى ثقة المشرف فى المشرف عليهم من حيث
اعتبارهم شخصيات لها خصائصها التى تميزها ، كما ان لها نقاط قوتها ،
ونقاط ضعفها إلا أنها قادرة على التعلم والاستفادة والنمو والتغير وتحمل
المسئولية .

ب - الاحترام

من جانب الأخصائى

ويعنى ان هذه العلاقة تستوجب احترام المشرف عليه للمشرف
وتقديره لإمكاناته وقدراته وعلمه والتعاون معه من أجل تحقيق أهداف

الإشراف دون محاولة التقليل من مكانته أو مقاومة آراءه وعدم تقبل جهوده بدون داع ، وإدراك الجهد الذى يبذله والوقت الذى ينفقه فى محاولة تقديم خبراته ومهاراته من أجل عملية المساعدة .

من جانب المشرف

على المشرف ان يحترم من يشرف عليه مهما كان شكله أو لغته وان تكون علاقته به خالية من كل أنواع التحيز الوجدانى أو الاتحراف العاطفى مع تقدير قدرته الخاصة على التحرك والنمو واحترام ذلك .

جـ - الحرية المتبادلة

من جانب الاخصائى

وتعنى حرية الاخصائى فى مناقشة الآراء ، والمقترحات المطروحة عليه من قبل المشرف وعدم الالتزام بتطبيقها حرفياً دون اقتناع لان ذلك يزيد من التوتر فى العلاقة الإشرافية . كما ان الحرية تتضمن ادراك الاخصائى لحدوده ودوره والمسئوليات المسموح له القيام بها والتخصصات التى يمكن ان يزاولها بدون ان يتعدى على اختصاصات ومسئوليات المشرف .

من جانب المشرف

لا نعنى بذلك انه حر فى تقديم عملية المساعدة أو عدم تقديمها ولكن نعنى إدراك لحدوده ودوره فى المؤسسة واستخدام وسائل الاشراف المناسبة والتى تتناسب مع إدراكه لحاجات وخصائص المشرف عليهم .

١ - العوامل المؤثرة فى العلاقة الإشرافية (راجعة الى المشرف) (١)

تتدخل بعض الاتجاهات والمفاهيم من جانب المشرف فى العلاقة الإشرافية ، وبالتالى تؤثر فى مقدرة المشرف على مساعدة الأخصائى الاجتماعى أو المتطوع ، ويمكن ان نناقش بعض هذه العوامل على النحو التالى :

١ - قد تكون للمشرف فكرة معينة عن طريقة مثلى لأداء العمل ويخيل إليه أنه لا يمكن الوصول الى النتائج المرجوة الا بهذه الطريقة فقط ، فنادرا تمسك بذلك فإنه يقع فى خطأ وضع حدود لا ضرورة لها للعمل وبالتالى يحاول المشرف أن يفرضها على الأخصائى الاجتماعى أو المتطوع مما يجعل الخبرة التى يحصل عليها هذا أو ذاك محصورة فى نطاق ضيق ، فلا يجب ان يغيب عن المشرف أن هناك عدة وسائل تؤدي الى نفس النتيجة وربما فى وقت أقل وبمستوى أفضل . وعليه أن يشجع المشرف عليه كى يبتكر كى يستغل معلوماته ومهاراته .

فعلى عاتق المشرف إذن تعليم المشرف عليه المبادئ الأساسية لطريقة خدمة الجماعة ، غير أنه من حق المشرف عليه ان يطبق هذه المبادئ حسبما يترأى له ، مادام ذلك لا يضر بالعمل أو يتنافى مع لوائح وأغراض المؤسسة .

٢ - قد يخشى المشرف ، وخصوصاً اذا كان حديث العهد بالإشراف أن 'يفشل فى أداء عمله ، وبالتالى يفقد الثقة فى نفسه ، وقد يشعر

(١) سامية محمد فهمي ، عبد الحى محمد صالح ، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية ، مطبعة سامى ، ١٩٩٤ ، ص ٢٣٤ .

المشرف عليه بذلك فتتهزّز ثقته في المشرف والعلاقة الإشرافية كأي علاقة مهنية تعتمد على عنصر الثقة ، فإذا فقدت هذا العنصر انهيار تلك العلاقة من أساسها ، لذلك يجب على المشرف ان يلم بمبادئ الإشراف ويمارسها قبل ان يتولى عمله بصفة رسمية حتى يكتسب الثقة في قدرته على أداء واجبه .

٣ - قد يجد المشرف وخصوصاً قليل الخبرة ، نفسه متوحداً مع الذين يشرف عليهم بمعنى أنه يحس بأحاسيسهم ويشعر بمشاعرهم ، وبذلك تفقد العلاقة الإشرافية طابعها المهني لأنها تصبح علاقة شخصية متميزة غير موضوعية .

وعلى المشرف ان يتمسك بموضوعية العلاقة الإشرافية ، وإذا وجد في نفسه ميلاً الى التوحد مع من يشرف عليه ، فعليه أن يكون أميناً في تقييم ذاته ومعالجة الأمر بنفسه ، فان فشل في ذلك فعليه ان ينتحي عن الإشراف على هذا الشخص بالذات .

٤ - قد يلمس المشرف بعض نواحي الضعف في المشرف عليه ، وقد تكون نفس نواحي الضعف هذه لدى المشرف ذاته ، كأن يلمس المشرف أن المشرف عليه مثلاً لا يستطيع ان يقيم علاقة ودية سليمة مع الجماعة كجماعة ، وأنه نفسه يعاني من عدم قدرته على اكتساب تلك المهارة ، ففي هذه الحالة قد يتغاضى المشرف عن هذا العيب ولا يناقشه مع المشرف عليه ، أو يساعده على التخلص منه ، أو قد يلجأ المشرف الى الإشراف في نقد وتوجيه المشرف عليه كنوع منه التعويض الذاتي .

وهنا يجب على المشرف ان يتقبل نواحي النقص عنده ولا يهجمها
تتدخل فى الموقف الإشرافى ويبدأ فى مساعدة المشرف على التقليل
التغلب على ما ينقصه من مهارات .

٥ - قد تكون لدى المشرف اتجاهات سلبية تجاه السلطة نتيجة لـ **الخبرات**
سابقة ، ولما كان الإشراف يتضمن بعض السلطة ، فقد يكره المشرف
العملية الإشرافية نتيجة لذلك ويهمل فى عمله ، أو قد يكون المشرف
قد اكتسب فكرة خاطئة عن معنى السلطة ، فيستخدم العلاقة الإشرافية
كنوع من السيطرة على المشرف عليه ، فعلى المشرف ان يفهم
اتجاهاته تجاه السلطة ويحاول ان يصححها كي يتمكن من إقامة
العلاقة الإشرافية على أسس مهنية سليمة .

٦ - قد يجد المشرف فى نفسه ميلاً الى العمل مع الجماعات بحيث ينسب
هذا الميل قواعد وأسس العملية الإشرافية ، فأتى قيام المشرف
بملاحظة المشرف عليه وهو يعمل مع الجماعة - أو أثناء قيام
المشرف بوظيفة الريادة الثانوية - ربما يعمل مع الجماعة مباشرة
ويضع المشرف عليه جانباً - وبذلك يقضى على العلاقة المهنية بين
المشرف عليه والجماعة ، وعلى المشرف ان يدرك حدوده ووظائفه
ولا يخطأها .

٧ - قد يشعر المشرف بعدم الأمن لأى أسباب قد تكون راجعة الى ظروفه
الاجتماعية أو الى وضعه وعمله فى المؤسسة أو لأسباب ذاتية ،
وتؤثر مشاعره بعدم الطمأنينة على العلاقة الإشرافية .

قد يكون عدوانياً أو قد يكون سلبياً مع المشرف عليه ، لذلك **لوجب**
ان يكون المشرف متمتعاً بقدر كاف من الصحة النفسية قدر الامكان .

٨ - قد يركز المشرف اهتمامه على الجماعة التي يعمل معها المشرف عليه أو المؤسسة مهما احتياجات المشرف عليه وخصائصه الفردية، وبالتالي لا يعامله كشخص وقد ينتج عن ذلك عدم استجابة المشرف عليه للعلاقة الإشرافية فتقتل العملية الإشرافية ، فواجب المشرف إذن ان ينظر الى المشرف عليه كفرد الى جانب نظراته اليه كشخص يقوم بعمل معين .

٩ - قد يكون المشرف غير مدرك لفلسفة وأغراض ونظام المؤسسة ونتيجة لذلك قد يعطى خبرات خاطئة للمشرف عليه ، وهنا قد يقع المشرف عليه في أخطاء أثناء قيامه بعمله . لذلك فعلى المشرف أن يلم جيداً بالنواحي المختلفة المتعلقة بالمؤسسة التي يعمل بها .

١٠ - قد يكون المشرف غير ملم بالمجتمع الذي تقع فيه المؤسسة والذي يؤثر بلا شك على المؤسسة والجماعات التي تخدمها ، وبذلك لا يتمكن المشرف من مساعدة المشرف عليه على تفهم المجتمع أو الاستفادة من امكانياته أو خدمته عن طريق الجماعات - لذلك فعلى المشرف أن يدرس المجتمع الذي تقع فيه المؤسسة دراسة وافية ليتمكن من مساعدة المشرف عليه على تفهمه والاستفادة منه وخدمته . وهناك بعضاً الأنماط السلوكية التي قد تثير المشاعر السلبية في المشرف مثل :

- أ - النقد اللاذع والاتجاه العدواني ، نحو المشرف ، أو نحو بعض الأفراد ممن يشرف عليهم أو نحوهم جميعاً .
- ب - الشخص الذي يتحدث دائماً لمجرد التحديث ، ويكون حديثه بعيداً عن المناقشة باستمرار .

جـ - الشخص السلبي الذى لا يشترك فى المناقشة سواء بالالفهم أو بالحركات والتعبيرات الجسمية .

د - الشخص الذى يضايق الآخرين ويعطلهم عن الاشتراك فى المناقشة .

هـ - الشخص المسيطر الذى يريد ان يطغى على دور المشرف .

وهنا يجب على المشرف الا يغضب أو يثور ، ويكون هادئاً وابط الجأش ، فإذا ما غضب المشرف أصبح مثلهم ، ولا يمكنه مساعدتهم ، وعليه الا يعنفهم على سلوكهم ، أو يقرنهم بما يسلكه أمثالهم ، لأن ذلك سوف لا يجدى ولا يستفيد منه أحد ، بل قد يزيد من مشكلتهم ، وعليه أن يقر سلوكهم ومشاعرهم حتى يشعرهم بأنهم لم يفتقدوا حبه وتقبله ، ويعمل على وضع الحدود لسلوكهم .

أهداف الإشراف (١)

الإشراف عملية تربوية تعليمية ، فهو ليس وسيلة لتصديد الأخطاء بل أنه مفهوم ايجابي يحمل معنى التعاون البناء بين المشرف والاختصاصي ، فهو بهذا عملياً نقد موضوعي يكشف بهما عن القوة والتفوق فتشجع دوافعهم ويقرن صاحبها ، كما يكشف ايضاً عن مواطن القصور والضعف سواء منهما فى الاختصاصي أو المؤسسة أو البيئة الاجتماعية أو المجتمع المحلي .

ويمكن تحديد أهداف الإشراف على ضوء ذلك فيما يلي :

(أ) أولاً : بالنسبة للأخصائى .

١ - يساعد الإشراف الاختصاصي على إتقان ممارسته بأقصى ما تتمتع به قدراته ، وربما يتفوق ومستوى الاداء المطلوب على الأكل .

(١) سامية محمد فهمي ، السيد عبد الحميد عطية ، مرجع سابق ، ص ٣٧ .

- ٢ - توجيهه وتعليمه بما يجعله أقل احتياجاً للإشراف عليه في المستقبل .
- ٣ - تقويم قدرته ودرجة مهارته في عمله ، باستخدام معايير مقننة كلما كان ذلك ممكناً ، وذلك بهدف مكافأة المجد ومحاسبة المقصر ، أو تقرير حاجته الى تدريب جديد ، أو مدى صلاحيته للعمل .
- ٤ - الوقوف على الاعمال التي اداها الاخصائي والتي لم يؤدها وسبب ذلك لمعالجة اسبابها في الأخصائي أو بيئة الممارسة .
- ٥ - إثارة الوعي بين الاخصائيين ، وإيجاد التوافق والتنسيق وبين جهودهم
- ٦ - من الاخصائيين من يفهم الدافع الى التعلم فتراهم مقبلين على أية وسيلة يتعلمون منها وهؤلاء يستجيبون للإشراف طالما كان فيه نفع تعليمي ، غير ان للبعض الآخر نزعة الى معارضة كل جديد حتى ولو كان لخيرهم ، وهؤلاء يعترضون على الإشراف كما لو كان عبئاً عليهم ، هؤلاء يشكلون إحدى مشكلات الإشراف التي لا بد من معالجتها علاجاً تعليمياً ، وخاصة ان الاخصائيين أكثر حاجة الى الأخذ بكل ما هو جديد مستحدث .
- ٧ - مساعدة الاخصائي على إدراك حاجته للتحسن ، وذلك في جو يألّفه، لأن فيه علاقات بينه وبين من يشرف عليه ، فهو يحسن دائماً تعصيده له والأخذ بيده ليكون أحسن مما هو عليه .
- ٨ - لما كان التعلم من التطبيق خير من التعلم بالتلقين فإن المشرف يتيح للأخصائي فرص مناقشة تعليماته ومعلوماته ليعرف كيف يطبقها .
- ٩ - الإشراف في حقيقته هو وسيلة إعداد الأخصائي إعداداً يكفل له معرفته بنفسه ، ومتى عرفها استطاع ان ينميها في قوتها ويعالجها في قصورها فيقدم دوماً ، وعلى هذا فهو وسيلة للاستثمار البشري لخدمة أهداف المؤسسة .

ثانياً : بالنسبة للمؤسسة :

- ١ - التأكد من إدراك الاخصائيين لما تصدره المؤسسة من خطط ^{تتبعها} بالتالى احترامها وتنفيذها .
- ٢ - التحقق من ان التنفيذ يسير على طريقة الادارى المرسوم .
- ٣ - التحقق من ان ترجمة السياسة العامة للتدريب فى المؤسسة قد تتحقق بعملية ادارية سليمة .
- ٤ - يمكن للمؤسسة من رسم معدلات للاداء ووضع مقاييس للاتقان بالنسبة للعمليات التدريبية المختلفة .
- ٥ - ترشيد عملية اتخاذ القرارات فى كل ما يتصل بسياسة العمل واجراءاته .
- ٦ - توكيد أهمية اعداد التقارير الدورية والعامة بطريقة موضوعية .

ثالثاً : بالنسبة للمجتمع :

- ١ - التحقق من أن خدمات المؤسسة تقابل فعلاً حاجة جديّة فى بيئتها .
- ٢ - التأكد من ان ما تبذله المؤسسة من مال وجهد ينصرف فعلاً فيما خصص له وضرورى للمجتمع .

مبادئ الإشراف

استخدام المشرف لمبادئ فى عمله يساعده فى القيام بوظائفه على من يشرف عليهم وهو يحقق بذلك النمو للاخصائيين المشرف عليهم ، وتعتبر هذه المبادئ الإطار المرجعى الذى يعمل من خلاله المشرف وتساعد على تحقيق النمو للاخصائيين ، وسنحاول فيما يلى تناول أهم مبادئ الإشراف .

١ - مبدأ التعبير الدخ

فى هذا المبدأ يعطى المشرف الفرصة للاخصائى للتعبير عن نفسه تعبيرا كاملاً ، ويتطلب ذلك من المشرف ان يعطى الاخصائى الفرصة للتعبير عن مشاعره السلبية والايجابية حتى لا تعوقه عن الاستفادة من خبرات المشرف ، كما يتطلب ان يساعد المشرف الاخصائى للتعبير عما يقوم به من أعمال مع الجماعات التى يعمل معها ، ويتضمن هذا مساعدته على اطلاق طاقته وتحرير ارادته للقيام بوظائفه ، وبالنسبة لبعض الأشخاص قد توصف هذه العملية بأنها مساعدة الاخصائى لتذويب شئ داخلى متجمد ، وتنمية المهارة المهنية وتحرير ارادة الاخصائى واطلاق طاقته ، ويقوم المشرف بتوفير الفرص أمام الأخصائى للتعبير والافصاح عن كل ما يحوق عمله من مشاعر نحو عمله ، وهذا لا يتضمن مجرد توفير مسالك أمام الأخصائى للتعبير عن مشاعره ، بل يشمل تحليل وتفسير المعنى الذى تحمله المشاعر ، وقيام الاخصائى بتقويم تصرفاته الذاتية ، وقد يشعر الاخصائى بالتحسن لمجرد مناقشة مشاعره وخبرته .

٢ - مبدأ تكوين علاقة اشرافية

إن العلاقة بين المشرف والاخصائى لها معان مختلفة ، تتراوح بين حب الشخص ، والشعور بالارتياح عند لقائه والثقة به وما الى ذلك ، ويصعب التحقق من الأساليب التى تستخدم لتكوين هذه العلاقة الضرورية ، بل يصعب التحكم فيها ، ومن ثم فان العلاقة الناجحة تتكون بين الاخصائى والمشرف اذا أدت المراحل الاولى للعلاقة الى شعور الاخصائى بالثقة فى المشرف ، ومظاهر هذه الثقة هى الرغبة فى الإبقاء على الاتصال ، والرغبة فى التأثر بتعليمه ، وتتكون هذه الثقة نتيجة خبرات الاخصائى

النفسية مع المشرف التي تودى الى الحكم عليه بأنه قادراً على المساعدة وراغب فيها ، وينبغي ان يولى المشرف الموضوعات التي يؤثرها الاختصاصي ما تستحق من اهتمام ، فقد تكون هذه الموضوعات تعبراً عن المخاوف التي يشعر بها الاختصاصي الجديد ، والمشرف الذي يقلل من أهمية مخاوف الاختصاصي يبدأ معه بداية خاطئة . كما عليه ان يكشف عن رغبته في المحافظة على الاتصال واستمرار المقابلات ويتحقق ذلك بالاصغاء اليقظ لما يقوله الاختصاصي واطهار الاهتمام المستمر بما يبيده من آراء ، ويجب ان يظهر المشرف استعداداً لمناقشة الاختصاصي في محاولات أوسع ، فالمشرف الذي يتردد في الاجابة على اسئلة معينة ، أو يوجه المقابلة لكي يركز على النقاط الاساسية لا يستطيع كسب ثقة الاختصاصي ، ولا يجد منه التعاون المطلوب .

٣ - مبدأ المشاركة :

لا جدال في ان الشخص يشعر بقدر كبير من الطمأنينة حين يعرف أنه لا يعاني الموقف بمفرده ، وان اشخاصاً يتمتعون بالمعرفة والخبرة يشنون أزره ويقدمون له المساعدة دون صراع أو منازعة ، وكثيراً ما يعبر الاختصاصي عن حاجته الى الامن بدعوة المشرف لكي يقدم له مساعدة يقدرها ، وعندما يطلب الاختصاصي معلومات من المشرف ينبغي ان يكون الأخير مدركاً لحاجات الاختصاصي الشخصية والموضوعية . فمن ناحية هناك عوامل ترتبط بالجوانب الفنية الخاصة بتنفيذ العمل ، ومن ناحية أخرى هناك العوامل الشخصية أى مدى استعداد الاختصاصي للتعرض للمخاطرة ، وتحمل مسؤولية الاسلوب الذي يختاره للعمل وانواع العلاقات التي ينمىها مع الأشخاص الآخرين من المؤسسة ويتوقع الاختصاصي من المشرف ان يزوده

يبدد عن العمل وس يوتر نه الامكانيات والادوات وان يجده عندما يحتاج الى معونته .

والمشاركة هنا تعنى ان كلا من المشرف والاختصاصى يتحملان مسؤولية حل المشكلات المهنية التى يتعرض لها اثناء تأديته لعمله ومساعدته على ترقية ادائه الوظيفى وتكوين شخصيته المهنية ، ويجب على المشرف ان يدرك بانه شخصا مساعدا لمن يشرف عليهم ايمانا بأن لكل فرد جوانب قوة وضعف يمنعانه من السيطرة على من يساعدهم واتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم دون اى ضغط او ارغام ، والمشرف هو الشخص المساعد والمعين للاختصاصيين على النمو المهنى ويعمل مع الاختصاصيين لإيمانه بأنهم لديهم القدرة على تحمل المسئوليات وذلك من خلال مساعدتهم لتحمل مسئولياتهم .

٤ - مبدأ الدراسة المستمرة :

يحتاج المشرف فى عمله ان يقوم بعملية دراسة دائمة لمن يشرف عليهم وذلك لمعرفة المستوى المهنى الذى وصل اليه من يشرف عليه ومعرفة الجوانب الايجابية والسلبية فى عملية الإشراف ويستخدم المشرف عدداً من الوسائل فى عملية الدراسة نذكر منها :

أ - استخدام المقابلات فى بداية علاقة الإشراف للتعرف على :

- ١ - شخصية الاختصاصى .
 - ٢ - امكانياته وقدراته الجسمية والعقلية .
 - ٣ - احتياجات الاختصاصى .
- ويتم من خلال هذه المقابلات عقد الاتفاق بين المشرف والاختصاصى .

ب - الملاحظة :

يستخدم المشرف أسلوب الملاحظة لدراسة الاختصاصى والتعرف على سلوكه كما يمكنه ان يعرف احتياجاته ومشاعره وخاصة تلك المشاعر التى يستطيع ان يعبر عنها الاختصاصى .

ج - المقاييس :

واستمارات التحليل والتقويم للاختصاصى ، وتساعد عملية الدراسة هذه ان يبدأ المشرف فى مساعدة من يشرف عليهم من المستوى المهنى لهم ، ومن مستوى حاجتهم المهنية والشخصية .

د - مبدأ تسلسل الخبرات الاشرافية :

ويتضمن مبدأ تسلسل الخبرات الاشرافية وجود نقطة بداية لعملية الاشراف ، واكتشاف هذه النقطة وتحديد ما على جانب كبير من الأهمية ، فأختلاف الاختصاصيون من ناحية حاجتهم وقدراتهم يؤثر تأثيراً مباشراً خاصة فى استفادة الاختصاصيين من الاشراف فيجب ان تسلسل الخبرات مع مستوى الاختصاصيين المختلف ، وعن طريق التقويم يمكن ان يتحرك المشرف والاختصاصى معاً نحو خبرات أكثر تعقيداً وصعوبة ، واستفادة الاختصاصى من الاشراف نسبياً يوفر الأمن والثقة ، ويشعره بالإطمئنان ، وهذا الاطمئنان يساعد الاختصاصى على مساعدة الجماعة ببرامج مشحونة بالعمل والنشاط . فلقد اصبح توفير التجربة والخبرة والتعلم بالممارسة لقياس طريقة العمل مع الجماعات الديمقراطية التى تتباعد نهائياً عن الاجبار والسيطرة والتحكم ويجب ان تتمشى مساعدة المشرف حسب قدرة من يشرف عليهم ، ولا يجوز ان يدفعهم لتحقيق النمو ، فيجب ان تكون حركة الاشراف متمشية مع

نشرت الاختصاصتى ، إذ يجوز ان تكون هذه تحركة اسرخ أو أبطا من قدره
الاخصائى على تحركة ، والمعروف ان الاخطاء تنتج عن ، السرعة ، كما
أنها تنتج من البطء ، إلا أنها تكون فى حالة السرعة أكثر منها فى حالة
البطء ، فعند الاسراع نجد ان الاختصاصى يبدأ فى فقد الثقة بما يقال ، كما
يفقد الثقة فى نفسه ايضا ، وتظهر عليه الحيرة ويتردد فى الاشتراك فى
المناقشة ، وذلك لعدم استطاعته ملاحقة المشرف فى معالجته النقط
والموضوعات المختلفة ، والمشرف الماهر يستطيع ان يلمس هذه الأعراض
قبل انتشارها ، ويعالج هذا بتسلسل الخبرات الاشرافية .

٦ - مبدأ الموضوعية :

يستخدم الاشراف الطريقة العلمية فى القيام بعملياته ووظائفه
فالاشراف يقدم وفقا لخطوات محددة ، ويستخدم وسائل وأدوات على درجة
من الصدق والثبات فقد يستخدم الملاحظة والمقابلة التمهيدية والاجتماعات
الاشرافية الفردية والجماعية كما يستخدم وسائل القياس المختلفة لتقويم
الاخصائيين ، وتقوم عملية التقويم هذه على أسس موضوعية وليست
شخصية ، كما ان عملية الاشراف فى حد ذاتها تسعى لتحقيق أهداف
محددة ، والوصول لهذه الاهداف يتطلب وسائل موضوعية ومحددة ، ويشمل
هذا المبدأ مساعدة الاخصائى للتعبير عن مشاعره السلبية والايجابية ، كذلك
تقبل المشرف للاخصائى .

٧ - مبدأ المسؤولية الاشرافية

يجب ان تتحدد المسؤولية الملقاة على عاتق كل من يعمل فى الاشراف
فكل مشرف يجب ان يدرك بدقة مسئولياته وتبعاته ، كما ان كل مشرف
يجب ان يحدد الأشخاص الذين يعتبر مسئولاً عنهم ولا يجب ان يسأل

المشرف عليه أكثر من مشرف لنفس نوع العمل طبقاً لمبدأ وحدة الأمر .
 ويجب ان تتاح للمشرف سلطة تتمشى مع مسؤوليته بحيث يستطيع ان يضمن تلك المسؤولية ، بمعنى ان السلطة يجب ان تتوازن مع المسؤولية كما يتضمن هذا المبدأ أيضاً مدى التزام المشرف بمسؤوليته نحو تطبيق أهداف المؤسسة والالتزام بها ، كما ان من مسؤولياته مساعدة الاخصائيين كل حسب قدراته وامكانياته بحيث تساعد هذه القدرات وتلك الامكانيات على اكتساب خبرات متعددة في مساعدة الجماعات التي يعملون معها وخاصة عندما يساعدون الجماعات لتحديد الخصائص والصفات التي يجب توافرها للقيام بوظائف القيادة الاساسية والقيام بأدوارهم المقررة .

٨ - مبدأ الديمقراطية :

تقوم فلسفة طريقة العمل مع الجماعات على مبدئين اساسيين هما مبدأ الاختلاف والتغير ، فالأخصائيين يختلفون في مدى قوتهم وضعفهم وخبراتهم فهناك من يتمتعون بقدر من الخبرات أكثر من الآخرين ، وهذا يتطلب من المشرف ان يراعى الفروق الفردية بين الاخصائيين حتى يمكن مساعدتهم كل حسب مستواه الشخصي والمهني أى يجب على المشرف الا يتحمل وحده مسؤولية حل مشكلات الاخصائي المهنية بل يجب ان يشركه معه لأنه يمتلك قدر من القدرات ، فهناك اختلاف اساسي بين معرفة ما هو افضل للاخصائي ومعرفة ما يحتاج اليه الاخصائي من مساعدة ، ومن ثم يتخلى المشرف عن أى رغبة لفرض السلطة على الاخصائي .

٩ - مبدأ التقويم

التقويم في الإشراف يهدف الى الكشف عن مدى تحقيق أهداف الإشراف ، فعن طريق التقويم يمكن للمشرف وللأخصائي ان يروا ما

وصلوا اليه من مستوى مهني ومعرفة وما أحرزوه من نجاح أو فشل حتى يستطيع المشرف والأخصائي إدراك إيجابيات عمله وإسالياته من أجل تحسين عملية الممارسة لطريقة العمل مع الجماعات ، ونحن نسلم بأن عملية التكوين في طريقة العمل مع الجماعات ليست ممكنة أو مرغوب فيها فحسب بل هي عملية ضرورية إذ أنها تساعدنا في تتبع نمو الأخصائي والجماعة والمؤسسة وقياس ما بلغته من تقدم ، وعملية التكوين في حد ذاتها عملية حيادية وموضوعية ولا تتجه الى التعريض والتهديد .

هذا ولا يخفى علينا ان التكوين السليم يجب ان يقوم على دراسة مستمرة سواء كانت هذه الدراسة للأخصائي أم للجماعات التي يعمل معها هي وعضائها أم للمؤسسة وللمجتمع المحلي ، وبخاصة اذا ما عرفنا أن هذه الوحدات تتغير على الدوام وأن عملية المساعدة لا يمكن ان تؤدي على الوجه الأكمل الا عن طريق هذه الدراسة المستمرة ، وقد أشرنا في مبدأ سابق الى أهمية الدراسة المستمرة في عملية الإشراف في طريقة العمل مع الجماعات .

والآن وقد انتهينا من عرض وشرح مبادئ الإشراف ، وجب علينا ان نعرف ان هذه المبادئ تنصف بالديناميكية . فبالتمعق في الدراسة في مجال الإشراف قد ينتظر تعديل بعضها أو ظهور مبادئ أخرى .

كما ان هناك نقطتين أساسيتين يجب مراعاتهما بالنسبة لمبادئ الإشراف ، فالنقطة الأولى هي اعتبار جميع المبادئ واستخدامها في الإشراف وحدة واحدة ، لأن استخدام البعض وإهمال البعض الآخر لا يحقق الأهداف المرجوة من استخدامها وتحقيق أهداف الإشراف ، والنقطة الثانية ، هي أن مجرد معرفة هذه المبادئ لا يكفي لاكتساب المهارة في الإشراف ،

فأى شخص يستطيع ان يعرف هذه المبادئ اذا ما توفرت لديه الرغبة .
ذلك ، ولكن المهارة فى استخدامها هى أهم شئ بالنسبة للمشرف الذى
يكتسبها عن طريق استخدامه لنفسه استخداماً ايجابياً ، وكذلك استخدامه
للمبادئ نفسها فى اثناء قيامه بعملية الاشراف .

ولاشك ان استخدام مبادئ الاشراف بطريقة صحيحة ، ومهارة كافية
تحققان الاهداف المرجوة للاشراف . هذا ، ويعتبر المشرف هو المعمول
الأول عن ذلك .

والآن وقد عرفنا معنى الاشراف ووظائفه ، ومبادئه وعرفنا ان من
بين مسئوليات الاشراف الادارية اختيار المتطوعين لتقديم الخدمات المباشرة
للأفراد والجماعات ، سوف نحاول أن نستعرض بشكل سريع لأنواع
المهارات الإشرافية .

أنواع المهارات الإشرافية :

من الضرورى ان يكون لدى المشرف مهارات متنوعة تمكنه من اداء
أدواره بكفاءة ، وكذلك تحقق وظائف الاشراف . هذا بالاضافة الى ان
المهارات تتيح الفرصة للمشرف لتطبيق وسائل الاشراف تطبيقاً فعالاً يساهم
فى التوجيه السليم للأخصائيين الاجتماعيين .

ومن بين المهارات الواجب توافرها لدى المشرف ما يلى (١) :

- ١ - مهارات الملاحظة .
- ٢ - مهارات حل المشكلة .
- ٣ - مهارات ادارة الاجتماعات والمناقشة .

(١) احمد فوزى الصادى ، وآخرون ، مرجع سابق ، ص ١٥٥ .

٤ - مهارات التوجيه والمساعدة .

٥ - مهارات تحليل المواقف الاشرافية .

وفيما يلي عرضا موجزا لتلك المهارات .

١ - مهارات الملاحظة :

ونعنى بها المشاهدة الدقيقة التى تقوم على تركيز الانتباه نحو شئ ما للتعرف عليه وفهمه ودراسة خصائصه .

وترتبط تلك المهارة وتظهر قيمتها بتوفر بعض القدرات عند المشرف والى التى تتمثل فى تحديد الموضوع المراد ملاحظته واختيار أنسب المواقف والظروف للقيام بتلك العملية بالاضافة الى القدرة على تسجيل الملاحظات المشاهدة واستخدام أدوات الملاحظة الملائمة ، كذلك القدرة على تحليل النتائج التى تم التوصل إليها والاستفادة منها فى رفع مستوى الاداء المهني للاخصائى الاجتماعى .

٢ - مهارات حل المشكلة :

ونعنى بها المهارة فى مساعدة الاخصائى الاجتماعى على مواجهة المشكلات التى تواجهه اثناء ممارسة عمله مع الجماعة .

وتتطلب تلك المهارة القدرة على تحديد المشكلة ودراسة اسبابها وامكانية التوصل الى حلول لها والمساعدة على تنفيذ تلك الحلول .

وقد تتنوع المشكلات التى تتطلب المواجهة فقد تكون مشكلات فردية خاصة بأحد أعضاء الجماعة ، أو مشكلات جماعية ، أو مشكلات خاصة بعلاقة الجماعة مع الجماعات الأخرى أو مشكلات خاصة بعلاقة الجماعة مع المؤسسة ، أو مشكلات خاصة ببرنامج الجماعة وصعوبات تنفيذه .

ولا تقتصر تلك المهارة في قدرة المشرف على مساعدة الاخصص... الاجتماعي على مواجهة المشكلات التي تقابله ولكنها تتضمن أيضاً نقل تلك المهارة للاخصائي نفسه ليستطيع مواجهة تلك المشكلات او ما يشابهها مما بعد بمعنى ان تتوفر للاخصائي خبرة حل المشكلات وتقل حاجته الى المساعدة فيتحقق بذلك نموه المهني .

والمهارة في حل المشكلة ترتبط بها أيضاً المهارة على قيادة المجموعة حيث ان دراسة المشكلة تتم من خلال مناقشات سواء كان ذلك في اجتماع فردي أو اجتماع جماعي .

٣- مهارة ادارة الاجتماعات والمناقشات

وتتضح تلك المهارة في قدرة المشرف على استخدام الاسلوب الديمقراطي في ادارة الاجتماع ليس فقط لضمان المشاركة والتعاون ولكن لتدريب الاخصائيين على استخدام هذا الاسلوب في عملهم مع جماعاتهم .

ولا يقتصر تفاعل المشرف مع المشرف عليهم على الاتصال اللفظي ولكنه يستخدم أيضاً الاتصال غير اللفظي من اشارات وايماءات وتعابير الوجه .

وتتضح تلك المهارة في التخطيط الجيد للاجتماع من حيث تحديد الموضوع المراد مناقشته وتحديد المكان الملائم لتلك المناقشة كذلك التوقيت الملائم والمدة الزمنية ، والقدرة على ادارة الاجتماع واستخدام الاسئلة في مكانها المناسب حيث توجد اسئلة لفتح المناقشة ، وأخرى للمساعدة على التحرك والتقدم في المناقشة ، واسئلة للمساعدة في الوصول الى قرار ، أو لاستمرار المناقشة .

وهنا بعض المبادئ الأساسية التي تراعى فى إدارة المناقشة مثل :

- أ - التزام المسئول عنه إدارة المناقشة بالهدوء وتجنب الانفعال .
- ب - إثارة الاهتمام بموضوع المناقشة .
- ج - الموضوعية فى توجيه المناقشة والبعد عن التسلط والسيطرة وتجنب الحماس المفرط .
- د - ادراك الحاجة الى الاستمرار أو التوقف فى بعض النقاط التى تثار مناقشتها .
- هـ - التشجيع على المشاركة ويستوجب هذا عدم السخرية من أى أفكار يمكن ان تطرح .
- و - التلخيص وبلورة الأفكار وتقييم فعالية المناقشة .
- ز - مهارات التوجيه والمساعدة :

وتعتبر عملية التوجيه من الوظائف الإدارية التى يقوم بها المدير فى المنظمة ، وتتطوى على كل الأنشطة التى تشجع المروءسين على العمل بكفاءة ، وفعالية ، فى كل من الفترة القصيرة المدى ، وطويلة المدى ، كما ينظر إليها على أنها مهمة مستمرة لصنع القرارات وتجسيدها فى أوامر وتعليمات سواء كانت هذه الأوامر وتلك التعليمات عامة أو خاصة ⁽¹⁾ .

وتعتبر هذه العملية من الوظائف الصعبة ، ويرجع سبب صعوبتها الى ان المدير يتعامل مع الناس ، وهم قوى مركبة يختلفون فى شخصياتهم ولكل منهم أهدافه ، ودوافعه ، وهذا يتطلب من المدير ان يتكلم هذه القوى حتى يتمكن من توجيه تلك الجهود الانسانية نحو تحقيق أهداف المنظمة .

(1) D. Gvishiani, Organization and Management A Sociological Analysis of Western Theories, Moscow, Progress Publishers, 1972, p. 196 .

وفي طريقة العمل مع الجماعات يمكن النظر الى مهارات التوجيه على انها تتضمن توجيه غير مباشر ، وآخر مباشر .

وفيما يتعلق بالتوجيه غير المباشر فإن له دور فعال حيث يتيح الفرصة للتفكير والحوار الفعال ، يستخدم فيه وسائل متعددة منها أسلوب الحوار والمناقشة ، أو أسلوب التشجيع أو الحث على التفكير .

أما مهارات التوجيه المباشر فتتمثل في قدرة المشرف على تقديم النصائح والارشادات والتعليمات الصريحة للمشرف عليهم ليتمكنوا من انجاز مسؤولياتهم بنجاح ويستخدم التوجيه المباشر في بعض المواقف مثل توجيه الاختصاصي الجديد ، شرح وتوضيح بعض الاجراءات الخاصة لسياسة العمل أو تقديم استشارة سريعة لمواجهة موقف طارئ .

وينظر بعض الاداريين ^(١) الى وظيفة التوجيه وهي إحدى وظائف الإدارة على اعتبار أنها تتضمن نشاط اساسي يبدأ ببداية التشغيل بالمنظمة ويمثل في إصدار الأوامر اللازمة للقائمين بالعمل وتأخذ هذه الأوامر صور التوجيهات ، أو التعليمات ، أو الارشادات التي توجه لانجاز عمل معين حيث انها تتيح للمرعوس فرصة التعرف على حقيقة العمل المطلوب انجازه وايضاً الوقوف على اتجاهات الإدارة في هذا الصدد ، ونظراً لأهمية هذا العمل - إصدار الأوامر والتعليمات - في تلك المرحلة الأمر الذي يتحتم ضرورة مراعاة عدة مبادئ اساسية من شأنها ان ترشد من عملية اتخاذ واصدار الأوامر ومن هذه المبادئ :

(١) محمد محمد ابراهيم وآخرون ، الإدارة والتنظيم ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٤ ،

ا - يجب ان تكون الأوامر والتعليمات واضحة تماماً للمرؤوسين وتغطي كافة جوانب الموقف محل البحث . إن ذلك من شأنه ان يؤدي الى تجنب المرؤوس لعملية الاستفسار ، والتقصي عن بعض الأمور والمعلومات اذا كان الأمر ناقصاً . ومن ناحية أخرى فان التفصيل الزائد عن الحد في الأوامر يثير مضايقات واستياء للمرءوس مما يضعف من قوة وفعالية التوجيه .

ب - يجب ان تكون الأوامر موضوعية وتتفق مع طاقات وقدرات المرءوسين وحجم نوعية الموارد المتاحة ، والوقت اللازم لتنفيذ هذه الأوامر .

ج - يجب ان تكون الأوامر مرتبطة بمتطلبات ، واحتياجات الموقف القائم دون ان تصدر نتيجة اعتبارات شخصية كإفعال أو استبعاد القائم بالتوجيه . ان كل موقف يتطلب بطبيعته أوامر ، وتوجيهات خاصة وهنا يجب الا تتخذ هذه التوجيهات من طرف واحد (القائم بالتوجيه) بل يجب مشاركة المرءوسين في عملية اتخاذ الأوامر ، واعطاء التعليمات حتى تضمن قبولهم لها وتأييدهم لها ، وتنفيذها على الوجه الأكمل .

د - يفضل ان تأخذ الأوامر صورة الاقتراح ، أو التوجيه حتى تكون أكثر فعالية مما لو كانت في صورة أمر مقترن بالقوة ، والضعف ، ويجب ان تشجع طريقة القاء الأمر على قبوله والموافقة عليه .

هـ - ومن المستحسن ان يقوم المدير الموجه عند اصدار أوامره بتفسير اسباب هذه الاوامر ، والتعليمات التي تتعلق بأهداف العمل الذي يؤدي توفيراً للوقت والجهد والدقة في التنفيذ ، بجانب ذلك يجب ان يكون

المرووس ملأ ومستوعباً لمضمون ومحتوى الأوامر حتى لا يحدث أخطاء في التنفيذ تكون ناتجة عن سوء الفهم.

٥- مهارات تحليل المواقف الإشرافية:

وتتمثل تلك المهارة في الاستفادة من المواقف التي ستواجهها دراساتكم وملاحظتها ثم تناولها بالتحليل والتفسير الذي يتم وفقاً للمعطيات النظرية وتفاعلها مع خبرات الممارسة عند المشرف مما يمكنه من التوصل إلى وضع خطة يتحدد على ضوءها حاجات الأخصائي الاجتماعي والدور المنتظر من المشرف للقيام به.

الفصل الرابع^(٥)

أدوات الإشراف في طريقة العمل مع الجماعة

(١) الملاحظة.

(٢) المقابلة.

(٣) التقارير.

(٤) الاجتماع الإشرافي الفردي.

(٥) الاجتماع الإشرافي الجماعي.

(٦) الاجتماع الإشرافي التقويمي.

(٥) قار بأعداد هذا الفصل الإلكتروني/ سامي مصطفى زايد

ادوات الإشراف

كان لظهور الخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة استجابة لضرورة المجتمعات هذا العصر في أوائل القرن العشرين، وقد نمت كمهنة بتتابع طرقها المهنية وتطور تلك الطرق وخاصة خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع.

وتعتبر طريقة خدمة الجماعة إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى مساعدة الأفراد لنمو أفكارهم وخبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم، وكذلك مساعدتهم على تكوين علاقات اجتماعية مع الأفراد والجماعات لبلوغ الأهداف المرجوة.

وبعد الأخصائي الاجتماعي أحد العناصر الأساسية التي تقوم عليها طريقة العمل مع الجماعات، حيث أن دوره في مساعدة الجماعة يعد على جانب كبير من الأهمية، ويقدر له النجاح في تأدية عمله، كلما توافرت له العوامل التي تساعد على ذلك من إعداد مهني وتوفر خصائص وصفات معينة واكتساب الخبرات والمهارات المرتبطة بطبيعة عمله.

وأيضاً يحتاج الأخصائي عند بداية عمله إلى شخص أكثر منه خبرة لاستشارته في بعض الأمور التي تواجهه عند العمل مع الجماعة ويتحقق هذا من خلال الإشراف الذي توفره المؤسسة للإشراف على الأخصائيين الاجتماعيين الجدد، أو المتطوعين، أو طلاب معاهد وكلية الخدمة الاجتماعية، ويتحقق هذا الإشراف الجيد من خلال مجموعة من الأدوات منها:

١- الملاحظة.

٢- المقابلة.

٣- التقارير.

٤- الاجتماع الإشرافي الفردي.

٥- الاجتماع الإشرافي الجماعي.

(١) فلم ياعد هذا الفصل الدكتور/ سفي زاهد.

وسنقوم بشرح تفصيلي لهذه الأدوات على النحو التالي:

أولاً: الملاحظة:

تعد الملاحظة أحد الوسائل الرئيسية التي يستعين بها الأخصائي الاجتماعي بصفة عامة للحصول على معلومات كافية عن أي ظاهرة، وهناك الكثير من الأفعال الاجتماعية لا يمكن فهمها وتقبلها إلا عندما نلاحظ في واقعها اليومي، والملاحظة تعتبر من الوسائل التي عرفها الإنسان واستخدمها في جميع بياناته ومعلوماته عن بيئته ومجتمعه منذ أقدم العصور، وهو لا يزال حتى الآن يستخدمها في حياته اليومية العادية، وهي إدراك وفهم كثير من الظواهر الطبيعية والاجتماعية والنفسية التي توجد في بيئته ومجتمعه.

وتعتبر الملاحظة طريقة لجمع المعلومات عن السلوك في سياقه الطبيعي، وتوصف الملاحظة بأنها من أفضل طرق جمع المعلومات عن السلوك، لأنها لا تتطلب وسيط كالاختبارات أو الاستبيانات ومع أنها تمدنا بمعلومات ثرية إلا أنها معقدة وتحتاج لجهد وترتيب مكثفين.

ويوجد مدخلين للملاحظة هما:-

١- الملاحظة البسيطة.

٢- الملاحظة المنظمة.

وسوف نناقشها تفصيلاً:

- الملاحظة البسيطة أو غير الهيكلية:

وهي صورة مبسطة من المشاهدة يقوم فيها الباحث بملاحظة الظواهر أو الأحداث، كما تحدث تلقائياً وفي ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي، أي دون إعداد مسبق لها أو استخدام أدوات دقيقة للتسجيل أو التصوير.

- الملاحظة المنظمة أو الهيكلية:

وهي الملاحظة العلمية المضبوطة ويُنصَح أنها تختلف عن الملاحظة البسيطة لاتباعها مخططاً مسبقاً وخضوعها لدرجة عالية من الضبط العلمي بالنسبة للملاحظة ومادة الملاحظة، كما يحدد فيها ظروف الملاحظة كالزمن والمكان، وغالباً ما يستعان فيها بالوسائل الميكانيكية كالتسجيلات الصوتية، والكاميرات وغيرها، وتهدف الملاحظة لجمع بيانات دقيقة عن الظاهرة موضع البحث بشكل يتسم بالدقة والصرامة. ويحدد الباحث مسبقاً كيف ومتى وأين وما سيلاحظ، والأكثر من ذلك أن الباحث يلاحظ كم يتكرر سلوك معين ومدته والفواصل الزمنية بين كل تكرار.

وتستخدم الملاحظة كأداة من أدوات الإشراف، لأنها تظهر الكثير من صور السلوك المهني للأخصائيين، وخاصة في المواقف التي يزداد فيها احتمال مقاومة الأخصائيين للإشراف، أو عدم تعاونهم مع المشرف، وهناك حالات كثيرة لا تستخدم فيها غير الملاحظة منها ملاحظة التفاعل الاجتماعي.

وهناك عدة مواقف يستطيع المشرف أن يلاحظ فيها المشرف عليه وهي:

١- أثناء الاجتماعات الفردية: وهنا يرى المشرف عليه كأخصائي يتعلم وكرميل في العمل.

٢- أثناء الاجتماعات العلمية للموظفين والمتطوعين: وهنا يراه كعضو في جماعة يتعلم منها، ويسهم فيها بما يتعلمه تحت إشراف المشرف وتوجيهه.

٣- أثناء المقابلات العرضية: التي تحدث بينهما في المؤسسة.

٤- عندما يقوم المشرف بزيارة الجماعات التي يعمل معها الأخصائي.

وللملاحظة مجموعة من المميزات، إلا أنها أيضاً لا تخلو من العيوب، ومن أهم مزايا الملاحظة:

١- انها تمكن القائم بعملية الملاحظة من تسجيل السلوك الملاحظ وقت حدوثه مباشرة وبذلك يقل الاعتماد على الذاكرة وتسلم من تحريف الذاكرة.

٢- أن كثير من الموضوعات مثل العادات الاجتماعية وطرق التعامل بين الناس وطرق تربية الأطفال، يكون من الأفضل ملاحظتها إذا أريد الكشف عن خصائصها، كما قد تكون الملاحظة هي الاداة الوحيدة التى يمكن استخدامها فى دراسة بعض المواقف الاجتماعية كملاحظة سلوك اعضاء الجماعة أثناء النشاط نفسه.

٣- انها لا تقوم بعزل الموقف المراد ملاحظته، وتحقيق مزيد من المتابعة لعلاقاته بالاحداث الأخرى.

٤- انها أداة صالحة لتقويم فعالية العملية التربوية فى تحقيق الاهداف والغايات المرسومة لها، وتقويم كثير من وسائل التربية وطرقها، وعن طريق الملاحظة يستطيع الاختصاصى الاجتماعى ملاحظة اعضاء الجماعة ومدى إكتسابهم لكثير من الصفات الاجتماعية والنفسية، مثل صفات التعاون، والنقة بالنفس، والاعتماد على النفس، وروح المبادرة، وحسن الحكم والاختيار إلى غير ذلك من الصفات الاجتماعية والنفسية التى تسعى التربية الصالحة إلى غرسها فى نفوس النشء والشباب، والتى يمكن تقويمها بصورة مرضية بالطرق والاختبارات التى تعتمد على الورقة والقلم.

عيوب الملاحظة:

١- شعور الباحثين انهم تحت الملاحظة، قد يؤدى إلى تحفظ فى السلوك مما يفقد للمعلومات التى تم الحصول عليها الموضوعية.

٢- إحتمال ظهور التحيز خاصة فى حالة عدم تدريب القائمين بالملاحظة مقيدة بفترة معينة، فمثلاً عند انتهاء اجتماع الجماعة لا يمكن ملاحظة اعضاء.

٣- قد يتحيز القائم بعملية الملاحظة بأن يعطي تفسيرات للسلوك بدلاً من وصف السلوك نفسه، ولهذا يجب أن يدرّب الباحث على الملاحظة والتسجيل دون تحيز، ودون إصدار أحكام تشوه لحقائق.

٤- هناك مظاهر للسلوك بعجز عن ملاحظته مباشرة مثل المشكلات التي تحدث بين أعضاء الجماعة في غير وجود الأخصائي الاجتماعي.

٥- لا يمكننا ملاحظة أشياء حدثت في الماضي.

٦- النتائج التي تصل إليها عن طريق الملاحظة نتائج يغلب عليها الطابع الشخصي إلى حد كبير، وذلك لأن كل امرئ منا يلون العالم الحي بطابعه الشخصي، ولا ريب في أن نتائج الملاحظة تختلف باختلاف الملاحظين من حيث قوة أو ضعف حواسهم، ومن حيث قدرتهم أو عجزهم عن تأويل هذه الملاحظات تأويلاً صحيحاً.

ولابد للأخصائي أو المشرف قبل القيام بالملاحظة أن يسأل نفسه عدة أسئلة أو الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هو الغرض من الملاحظة؟

- ما الذي يجب ملاحظته؟

- كيف يمكن تذكر أو استرجاع ما تم ملاحظته (تسجيل/ الاعتماد على الذاكرة/ الاستعانة بالوسائل المعينة كال تصوير تقارير ... وغيرها).

- هل يحتاج إلى دليل ملاحظة، أم ملاحظة مفتوحة ويمكن تصنيفها بعد ذلك.

وعلى الرغم من وجود عيوب للملاحظة إلا أنها تعد إحدى الأدوات الهامة التي تعمل على زيادة الروابط بين المشرف والأخصائي، ومن الأدوات التي يستخدمها المشرف لمساعدة الأخصائي الاجتماعي والعمل على تنمية قدرات أعضاء الجماعة والعمل أيضاً على نمو الجماعة ككل.

تدريب الملاحظين:

يتطلب استخدام الملاحظة أن يكون الأخصائي الاجتماعي مدرباً تدريباً كافياً.

فالملاحظ المدرب ليس مجرد آلة تصوير تسجل ما يدور أمامها، فبالإضافة إلى ذلك فإن مهمته هي تفهم ما يرى وما يسجل، ولكي تكون الملاحظة جيدة على المشرف، يلتزم بمعايير الملاحظة الجيدة ولكي تكون الملاحظة أداة إشرافية فعالة.

معايير الملاحظة الجيدة:

- ١- أن يكون المشرف متمتعاً بتدقيق وإحساس مرهف ولا يتأثر ذلك إلا من خلال الخبرة والممارسة.
- ٢- يجب أن يكون هناك تخطيط واع للملاحظة من قبل المشرف وتحليل ما يحدث وما له من أهمية، مع تحديد الغرض من الملاحظة ومردود تلك الملاحظة بعد ذلك.
- ٣- يجب على المشرف قراءة التقارير الخاصة بالأخصائي والجماعة وكذلك التقارير الإشرافية التي كتبها عن الأخصائي.
- ٤- يجب تحديد الوقت المناسب للملاحظة والطريقة المناسبة لتسجيل الملاحظة.
- ٥- يجب تحديد الوحدات الزمنية للملاحظة، كما يجب تحديد وحدات الملاحظة، فمثلاً يحدد المشرف أو الأخصائي وحدات ملاحظته، هل هي الفرد أم جماعات فرعية، أو قائد الجماعة، أم بعض الأفراد المميزين منها.
- ٦- يجب تهيئة كافة الظروف الممكنة لتحقيق الإدراك الحسي الدقيق، فإنه من الواجب أن يكون المشرف متمتعاً بحواس سليمة تمكنه من ملاحظة ما يتجه له. حفظه ملاحظة دقيقة.

٧- يجب أن تكون الملاحظة موضوعية منزهة عن الهوى، وهذا يتطلب من المشرف ألا يكون لديه أثناء الملاحظة أي شغل آخر سوى اتقاف البيئة تجاه الملاحظة.

٨- يجب أن يتوفر للمشرف تدريب جاد على جميع عمليات الملاحظة المهمة قدراته ومهاراته وجعل ملاحظته على قدر مقبول من الدقة.

فالملاحظة بجميع عملياتها وأساليبها لا تعدو أن تكون فناً تزيد درجة الدقة فيه عن طريق التدريب الجاد والممارسة الواعية التي تنسم بالإصرار والمثابرة، وكلما زادت خبرات المشرف في عمليات الملاحظة وزادت فترة تدريبه على إجراء الملاحظة، زادت دقته في تسجيل معطيات ملاحظته وزادت قدرته على تركيز انتباهه ودقته.

ويعد التزام المشرف بمعايير الملاحظة الجيدة بمثابة مساهمة فعالة من قبل المشرف تجاه الأخصائي الاجتماعي للتزود بالخبرات التي يحتاجها وإتاحة الفرصة له لاكتساب كثير من المهارات ومساعدته على تنمية شخصيته وقدراته على الأداء الجيد.

ملاحظة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي: (زيارة المشرف للأخصائي)
تعددت الآراء بالنسبة لملاحظة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي ما بين مؤيدين ومعارضين لها، وتعتمد وجهة نظر المؤيدين لزيارة المشرف للأخصائي لملاحظته في أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة على النقاط التالية:

١- تسهم الملاحظة في زيادة الروابط وتوثيق الصلات بين المشرف والأخصائي ويشعر الأخصائي خلال الملاحظة باهتمام المشرف به.

٢- تؤدي زيارة المشرف للجماعة إلى توافر جو أفضل للتفاهم المتبادل بين المشرف والأخصائي.

٣- يتعرف المشرف بطريقة أقرب للواقع على البرنامج الذي تمارسه الجماعة.

٤- توفر زيارة المشرف للجماعة البيانات اللازمة لاستخدامها في عملية تقييم الأخصائي.

٥- وجود المشرف مع الجماعة لا يؤثر في علاقات أعضائها وتفاعلات بعضهم البعض الآخر لأن الجماعات في مؤسسات خدمة الجماعة كثيراً ما تتعود على وجود الأخصائيين المختلفين الذين يقومون بمساعدتها في النواحي المختلفة لأوجه النشاط.

٦- في معظم مؤسسات خدمة الجماعة نجد أن مسؤوليات المشرف تتيح له الفرصة بالاتصال بالجماعة في المؤسسة، وعلى ذلك يعرفه الأعضاء ويعرفون مسؤولياته والتي من بينها زيارة الجماعة، أي أن زيارة المشرف للجماعة لا تغير من مجراها الطبيعي.

٧- ملاحظة المشرف للأخصائي في أثناء عمله مع الجماعة تتيح الفرصة للمشرف لمعرفة مدى صحة محتويات التقارير الدورية التي يكتبها الأخصائي.

٨- من المهم لعملية النمو لأعضاء الجماعة أن تتاح لهم الفرصة لتوسيع دائرة اتصالاتهم ومعرفة الدور الفردي الذي يقوم به كل شخص في المؤسسة والمشرف هو أحد هؤلاء الأشخاص.

وعلى الرغم من الآراء السابقة المؤيدة لملاحظة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي.

إلا أن هناك بعض الآراء المعارضة لتلك الزيارة، ويستند المعارضون على النقاط التالية:

١- يؤثر وجود المشرف على تفاعل الجماعة، وعلى العلاقة بينها وبين الأخصائي، بحيث لا يتوصل المشرف إلى الصورة السليمة لعلاقة الأخصائي بالجماعة أو بسلوك وخصائص تلك الجماعة.

٢- قد تتسبب تلك الزيارة في سلب الحرية التي يجب أن يشعر بها الأخصائي عند عمله مع الجماعة، كما تساهم تلك الزيارة في إضعاف ثقة الأخصائي بنفسه.

٣- أن وجود المشرف مع الأخصائي أثناء قيامه بعمله مع الجماعة لا يساعد الأخصائي على التواكل الزائد على المشرف.

٤- أن وجود المشرف مع الأخصائي في أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة واشتراك المشرف في النشاط أو قيادته لبعض أوجهه بغرض التعليم لا يدعو الأعضاء مقارنة الأخصائي بالمشرف ذي المهارة والخبرة المتمثلة، ولا شك أن هذا قد يضعف من مكانة الأخصائي عند هؤلاء الأعضاء.

٥- أن وجود المشرف مع الأخصائي أثناء قيامه بالعمل مع جماعته يقلل من شعور الأخصائي بالمسئولية وبخاصة عندما يقوم بكتابة التقارير.

٦- ملاحظة المشرف للأخصائي في أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة يسبب الكثير من وقت المشرف ومجهوده، هذا بالإضافة إلى صعوبة الملاحظة من بعض الأفراد، حيث أنهم "ينظرون ولا يرون".

الاعتبارات التي يزا عليها المشرف عند زيارة الأخصائي أثناء اجتماع الجماعة:

على الرغم من تعدد الآراء سواء بالتأييد أو المعارضة لزيارة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي أو المعارضة لزيارة المشرف للجماعات التي يعمل معها الأخصائي إلا أنه يجب على المشرف أن يراعي مجموعة من العوامل أثناء وجوده مع الأخصائي في اجتماع الجماعة أو ما يطلق عليه البعض الاستعداد للزيارة.

وتحدد الاعتبارات التي يراعيها المشرف عند زيارته للأخصائي أثناء اجتماع الجماعة في الآتي:

- يجب تحديد الهدف من فزيرة ومردود هذه الفزيرة على الأخصائي، وعنى الجماعة التي يعمل معها.
- يجب اختيار التوقيت المناسب للزيارة بالاتفاق مع الأخصائي الاجتماعي، ودراسة إمكانات الأخصائي ومهاراته.
- دراسة الجماعة التي سيحضر المشرف اجتماعها من حيث تكوينها وبناءها وأهدافها ومراجعة تقارير الجماعة التي كتبها الأخصائي حتى يمكنه الوقوف على العوامل التي يمكن أن يساعد بها الأخصائي، كما يمكنه من خلال ذلك تحديد موضوعات للملاحظة وفئاتها.

دليل ملاحظة المشرف للأخصائي أثناء اجتماع الجماعة:

- استعداد أعضاء الجماعة لتحمل المسؤولية من أجل تحقيق أهداف الجماعة ودور الأخصائي في تنمية ذلك.
- مستوى نمو الجماعة وخطة الأخصائي لمساعدة الجماعة على تطور نموها.
- البرامج التي تمارسها الجماعة وتمثيها مع أغراض وأهداف المؤسسة.
- نوع العلاقة بين أعضاء الجماعة وبعضهم البعض.
- العلاقة الحالية بين الأخصائي وأعضاء الجماعة ومردود تلك العلاقة على الأعضاء سواء بالسلب أو الإيجاب.
- القيادات المختلفة داخل الجماعة ودور الأخصائي في تنمية مهارات القيادة والتبعية لدى الأعضاء.
- مدى تماسك الجماعة أو تفككها، وأنماط السلوك المختلفة لدى أعضاء الجماعة.
- البرامج وكيفية وصفها وتنفيذها، ودور الأعضاء في وضع وتنفيذ البرنامج ومدى ملائمة البرنامج لاحتياجات الأعضاء.
- يستخدم بعض المشرفين استمارات تتضمن مجموعة من النقاط التي يتم ملاحظتها، وتتضمن تلك الاستمارات الكثير من المعلومات والبيانات التي تتعلق

بالأخصائي وتأديته لمستوياته المهنية نحو الجماعة وأعضائها والجماعة ونموها وأعضائها.

وفيما يلي نموذج لاستمارة ملاحظة مشرف لإحدى الجماعات.

أولاً: بيانات أولية:

اسم المؤسسة: اسم الجماعة:

اسم الأخصائي: اسم المشرف:

عدد الحاضرين: عدد الغائبين:

أسماء الغائبين: -

-

-

مكان عقد الاجتماع:

تاريخ عقد الاجتماع:

مدة الاجتماع:

مدة الملاحظة:

ضع علامة (✓) عند الاختيار المناسب.

ثانياً: الإعداد للاجتماع:

الاختيار			الإعداد للاجتماع
جيد	مقبول	ضعيف	
			<ul style="list-style-type: none"> - الإعداد للاجتماع. - توقيت الاجتماع. - ملاتمة مكان الاجتماع. - توفر الإمكانيات والأدوات. - تنسيق مكان الاجتماع. - تفاعل الأعضاء حول البرنامج.

تطبيق المشرف:

.....

ثالثاً: مناخ الجماعة والعلاقات السائدة:

الاختيار			مناخ الجماعة والعلاقات السائدة
جيد	مقبول	ضعيف	
			<ul style="list-style-type: none"> - المناخ الذي يسود علاقات الأفراد أو شعورهم بالانتماء. - الصداقة والكراهية والعدوان بين الأعضاء. - علاقات التقبل والنبذ بين الأعضاء. - العلاقات الثنائية والثلاثية بين الأعضاء. - تنمية مهارات القيادة والتبعية بين الأعضاء. - مشاركة الجماعة في اتخاذ القرارات.

تطبيق المشرّف:

.....

.....

رابعاً: برنامج الجماعة:

الاختيار			برنامج الجماعة
رقم	مقبول	ضعيف	
			<ul style="list-style-type: none"> - البرنامج مقبول من الأعضاء. - يقابل البرنامج لحاجات الجماعة. - البرنامج يكسب الأعضاء خبرات ومهارات. - البرنامج يحقق أهداف المؤسسة. - الإمكانيات التي استخدمت كافية. - تم تنفيذ البرنامج كما هو مخطط له. - تم مواجهة الصعوبات التي قابلت البرنامج.

تطبيق المشرف:

خامساً: أخصائي الجماعة:

الاختيار			أخصائي الجماعة
جيد	مقبول	ضعيف	
			<ul style="list-style-type: none"> - علاقته جيدة بأفراد الجماعة. - يساعد الجماعة على تصميم برامجها. - يربط الجماعة بالجماعات الأخرى. - يساهم في حل المشكلات التي تواجه الجماعة. - ملم باحتياجات أعضاء الجماعة. - يساعد الأعضاء على تنمية مهاراتهم. - يكسب الأعضاء خبرات جديدة. - ينمي مهارات القيادة والتبعية لدى الأعضاء. - يوفر فرص لنمو الجماعة وأعضائها.

تطبيق المشرف:

.....

.....

اعتبارات يراعيها المشرف أثناء الزيارة:

- ١- يجب أن يصل المشرف قبل اجتماع الجماعة كي يتمكن من ملاحظة كيفية عقد الجماعة لاجتماعاتها، وإذا لم يستطع المشرف أن يكون موجوداً في مكان اجتماع الجماعة قبل بدء اجتماع الجماعة وإذا حضر في أثنائه عليه أن يجلس بهدوء ولا يتدخل فيما تقوم به الجماعة من نشاط إلا إذا طلب منه ذلك. وإذا ما توقفت الجماعة عن ممارسة أوجه نشاطها بسبب حضور المشرف عليه أن يطلب من الأخصائي أن تستمر الجماعة فيما كانت تقوم به من نشاط.
- ٢- لا يجب أن ينتقد المشرف الأخصائي أمام الجماعة أو يوجه إليهم ملاحظاته.
- ٣- يجب على المشرف أن يكون هادئاً مطمئناً أثناء ملاحظته للجماعة، لأن انفعاله سرعان ما ينعكس على الجماعة والأخصائي ويكون للملاحظة تأثير عكسي على الجماعة.

وبعد حضور المشرف لاجتماع الجماعة بحضور الأخصائي، يجب أن يشترك كل من المشرف والأخصائي في تقييم الاجتماع وذلك من خلال النقاط التي سردها المشرف في تقريره، كما يتحقق التوضيح خلال نموذج الملاحظة السابق، وأيضاً من خلال تعليقاته المختلفة على تصرفات الأخصائي أثناء الاجتماع وتفاعلات الأعضاء المختلفة مردود ذلك سواء بالسلب أو الإيجاب على الأعضاء.

ثانياً: المقابلة:

تعتبر المقابلة من الوسائل الهامة التي يشجع استخدامها في العمل مع الجماعات، حينما تكون البيانات المطلوبة لها صلة وثيقة بمشاعر الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم نحو موضوع معين، وكذلك بالنسبة للمواقف التي يصعب الحصول على بيانات عنها بطريقة الملاحظة كالمواقف الماضية والمستقبلية.

والمقابلة هي حوار لفظي وجهاً لوجه بين اخصائي قائم بالمقابلة وبين آخر أو مجموعة أشخاص آخرين وعن طريق ذلك يحاول القائم بالمقابلة الحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء والاتجاهات والإدراكات أو المشاعر أو الدوافع في الماضي أو الحاضر.

ومن ذلك فإن المقابلة أطرافها اخصائي وعميل، وهدف محدد يوضح المقابلة، ويتباين الاخصائيون في قدرتهم على توجيه المقابلة لتحقيق أهدافها، ويعد الأخصائيون الاجتماعيون من أكثر الفئات والتخصصات مهارة في توجيه المقابلة لتحقيق أهدافها.

وعموماً فإن المقابلة تتكون من ثلاثة عناصر متميزة هي:

١- القائم بالمقابلة وهو الاخصائي الذي يقوم بإجراء المقابلة.

٢- العميل أو عضو الجماعة.

٣- موقف للمقابلة.

وهناك ارتباط وثيق بين هذه العناصر الثلاثة على نحو يؤثر في النتائج العامة للمقابلة، ويتوقف نجاح المقابلة على حد كبير على مهارة القائم بها، ومدى فهمه لدوافع السلوك، ومبلغ وعيه وإدراكه لمختلف العوامل في الموقف المحيط به، والتي يمكن أن يدفع العميل إلى الوقوف موقفاً سلبياً من الاخصائي، أو إعطاء بيانات غير دقيقة.

خصائص المقابلة:-

١- التفاعل الاجتماعي بين أطراف المقابلة، والذي يعني تبادلاً وأخذ وعطاء.

٢- أن هذا التبادل يرتبط بالمجابهة اللفظية وما يصاحبها من تغيرات وليماءات وسلوك.

٣- توجيه المقابلة نحو غرض واضح محدد، وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي قد لا يهدف إلى تحقيق غرض معين.

مفاهيم مقترنة بالمقابلة:

تعد المقابلة الناجحة أمر بالغ التعقيد وتقرن تلك المقابلة بثلاثة مفاهيم هي:

١- درجة توفر المعلومة لدى المستجيب وسهولة الحصول عليها منه فهي تعرف بـ Accessibility، وقد لا يستطيع الاختصاصي الحصول على الإجابة في بعض الأحيان لعدة أسباب منها أن المستجيب قد نسيها أو رفض الإدلاء بها أو لسبب آخر.

٢- المعرفة Cognition، وتعني هنا معرفة المستجيب ما هو مطلوب منه بالضبط وعلى من يقوم بالمقابلة توضيح السؤال وكذلك الدور المتوقع من المستجيب.

٣- الدافعية Motivation، والدافعية هنا من جانب المستجيب تحدد درجة تعاونه مع الاختصاصي، وتحدد مدى رغبته في مواصلة المقابلة وإعطائه إجابات دقيقة، وعلى الباحث أن يحرص على تشجيع المستجيب من أن لا حرج ولا يقتصر دوره على إلقاء الأسئلة، كما أن نمط التفاعل بين المستجيب والاختصاصي بالمقابلة وطريقة طرح السؤال واستخلاص الإجابة كلها أمور تؤثر في درجة دافعية المستجيب بالسلب أو الإيجاب.

مميزات المقابلة وعيوبها:

للمقابلة مميزات وعيوب إلا أنها تعد من الأدوات الأساسية التي يعتمد المشرف عند توجيهه للاختصاصي الاجتماعي.

ومميزات المقابلة هي:

- ١- تتميز المقابلة بالمرونة، فيستطيع المشرف أن يشرح للأخصائي ما يكون غامضاً عليه من الأسئلة ولن يوضح معاني بعض الكلمات.
- ٢- تضمن المقابلة للمشرف الحصول على معلومات من الأخصائي دون أن يتناقض مع غيره من المسؤولين بالمؤسسة أو يتأثر بأرائهم.
- ٣- تتميز المقابلة بأنها تجمع بين المشرف والأخصائي في مواقف مواجهة وملاحظة سلوك الأخصائي.
- ٤- يحصل المشرف على إجابات لجميع التساؤلات، وإذا كانت الإجابات ناقصة فإنه يستطيع تحديد مقابلة ثانية مع الأخصائي.
- ٥- توجه الأسئلة في المقابلة بالترتيب والتسلسل الذي يريده المشرف فلا يطلع الأخصائي على جميع الأسئلة قبل الإجابة عليها..
- ٦- المقابلة تسمح للمشرف استخدام الملاحظة كالمظهر والاضطراب والخلل والجلجة والقلق.

عيوب المقابلة:

- ١- في المقابلة كثيراً ما يمتنع الأخصائي عن الإجابة على بعض الأسئلة التي يخشى أن يصيبه ضرر مادي أو أدبي إذا أجاب عليها.
- ٢- أحيان كثيرة يحاول الأخصائي تزييف الإجابات في الاتجاه الذي يتفق مع توجهات المشرف.
- ٣- المقابلة توضح الاستجابات الانفعالية للمشرف والأخصائي واتجاه كل منهما نحو الآخر، مما يكون له مردود سلبي في علاقة كل منهما بالآخر.
- ٤- تحتاج المقابلة إلى كوابر مؤهلة من المشرفين القادرين على القيام بها.

... نحتاج المقابلة إلى مهارات وأساليب يتم استخدامها أثناء المقابلة مثل - - - - -
الأسئلة من قبل المشرف وتحليل مضمون إجابات الأخصائي.

تدريب المشرفين على إدارة المقابلة:

تحتاج المقابلة إلى مشرفين مهرة قادرين على القيام بعملية المقابلة **و**بحسب
هؤلاء المشرفين إلى التدريب على إدارة المقابلة ليكون مردود تلك **المسابقات**
إيجابي عند مقابلة الأخصائي الاجتماعي، وعلى المشرف أثناء المقابلة أن يراعي
مجموعة من الاعتبارات لكي تكون المقابلة ناجحة وهي:

١- ضرورة إجراء المقابلة عن طريق المناقشة والحوار ولا تكون الأسئلة بصورة
جامدة إعلانية.

٢- يجب توجيه أكثر من سؤال أو استفسار في وقت واحد حتى يستطيع الأخصائي
أن يستجمع أفكاره.

٣- يجب أن يجيد المشرف مهارة الإصغاء وأن يمنح للفرصة للأخصائي أكثر ما
يقول.

٤- ينبغي ألا يظهر المشرف نفورا أو اشمئزا أو استنكارا **الم** بنونه
الأخصائي.

٥- ضرورة تدوين ما يدور في المقابلة في دليل معد لذلك، أو تقرير يمكن
استخدامه بعد ذلك عند تقييم الأخصائي.

٦- دقة ملاحظة المشرف للأخصائي من اتجاهات ومشاعر واستجابته لمعرفة
مقاومة الأخصائي لعملية الإشراف أو ميل الأخصائي للتواكل.

٧- حسن الاستماع، حيث يجب أن يعرف المشرف متى يتكلم ومتى يكف عن
الكلام ويسمع لأن ذلك يشعر الأخصائي بالاحترام وأهمية ما يقوله.

٨- يجب أن يراعى المشرف أن نسبصر عليه فكرته التي كونها عن الأخصائي قبل إجراء المقابلة نتيجة المعلومات التي وصلت عنه و عليه أثناء المقابلة.

٩- يجب على المشرف التعرف على الخبرات السابقة التي يمتلكها الأخصائي لكي يبدأ منها مرحلة التعليم وأن يبدأ المشرف مع الأخصائي من حيث هو .

١٠- يجب على المشرف ملاحظة سلوك الأخصائي، وتحليل ذلك السلوك للتعرف عن قرب على شخصية الأخصائي.

١١- الإعداد للمقابلة، ونقصد بالإعداد هنا الوقت والمكان، لأنهما عنصران مهمان، ويجب على المشرف هنا اختيار الوقت المناسب والمكان المناسب لعقد اجتماعه مع الأخصائي وتحديد نوع المقابلة، وهل هي مقابلة تمهيدية تتم في بداية عمل الأخصائي، أم مقابلة نورية تلي المقابلة التمهيدية بغرض تقويم الأخصائي وتعليمه وإكسابه الكثير من الخبرات.

١٢- تحديد هدف المقابلة، حيث يجب على المشرف تحديد هدف المقابلة والمعلومات التي تهدف للحصول عليها، وعلى ذلك يجب أن يكون المشرف ممتلكا للمهارات الآتية:

- إدارة الحوار (ترتيب الأسئلة- إضافة عبارات توضيحية).
- اتخاذ قرارات فورية لتيسير المقابلة على النحو الذي يريده.
- بدء المقابلة بحوار سبق تخرج منه المقابلة بشكل تلقائي غير مفتعل.
- استخدام الأسئلة الحياضية دون الاستخفاف بذكاء الأخصائي.

أخطاء يقع فيها المشرف عند تسجيله لمقابلات الأخصائي:

هناك مجموعة من الأخطاء قد يقع فيها المشرف عند تسجيله للمقابلة التي تمت مع الأخصائي، ينبغي تلافيها لضمان أكبر قدر من الدقة وتلك الأخطاء هي:

- ١- خطأ التعرف، ويعني إغفال وقائع هامة أو التقليل من أهميتها.
- ٢- خطأ الحذف، وهو حذف حقائق أو تعبيرات أو خبرات هامة.
- ٣- خطأ الإضافة، ويعني إضافة أشياء لم تصدر من الأخصائي.
- ٤- خطأ الإبدال، ويحدث إذا لم يتذكر بالضبط ما قاله الأخصائي ويستبدل كلماته بكلمات أخرى قد يكون لها تضمينات أخرى.
- ٥- خطأ التغيير أو النقل، وتعني بها عدد تذكر التتابع السليم للوقائع أو العلاقات بين الحقائق بعضها وبعض مما يؤدي لهذا الخطأ.

أنواع المقابلات الإشرافية:

يوجد نوعان من المقابلات الإشرافية، النوع الأول المقابلة التمهيدية أو التوجيهية للموظف المستدعي، أو طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية، والمقابلة التمهيدية أول اجتماع إشرافي فردي يعقده المشرف مع من يشرف عليه قبل أن يتسلم مسئولياته المهنية.

أما النوع الثاني فهي تلك الاجتماعات التي تلي المقابلة التمهيدية وتتم على أساس دوري بعد أن ينتظم الأخصائيون في العمل بغرض التعليم والاستشارة والتخطيط والتقويم، وتسمى هذه الاجتماعات بالاجتماعات الفردية.

أغراض المقابلة الإشرافية الأولى:

- ١- تعريف الأخصائي الاجتماعي بأهمية دوره وطبيعة عمله بالجماعة التي سوف يعمل معها.
- ٢- تعريف الأخصائي بأن دوره ودور المشرف دوران مكملان لبعضهما وأن هدفهما الأساسي تحقيق أهداف الجماعة وفق سياسة المؤسسة.
- ٣- مساعدة الأخصائي كي يبدأ عمله مع الجماعة دون خوف.

- ٤- تعريف الأخصائي ببرنامج الجماعة وادارة النشاطات المختلفة وإمكانيات المؤسسة والأدوات المستخدمة لتحقيق أهداف البرنامج.
- ٥- مساعدة الأخصائي على النمو وتدريبه على الوجه الأمثل، وأهمية التدريب بالنسبة له لتنمية قدراته ومهارات واكتسابه الخبرات المختلفة
- ٦- تكوين العلاقة الإشرافية ومعرفة الأخصائي لمعنى الإشراف وتقبل المشرف للأخصائي كما هو وحسب قدراته ومسؤولياته المهنية.
- ٧- إزالة الخبرات الإشرافية السلبية السابقة من الأخصائي وتكوين العلاقة الإشرافية اللازمة لعملية التعليم.

تقويم المقابلة:

يقوم المشرف بتقويم المقابلة التي تمت مع الأخصائي وتحليل المواقف التي تمت أثناء المقابلة وذلك من خلال الأسئلة الآتية:

- ١- ما الدور الذي قمت به مع الأخصائي؟
- ٢- هل يستجيب الأخصائي للتوجيه خلال المقابلة؟
- ٣- هل تم تكوين العلاقة الإشرافية على أساس من الثقة والاحترام والتقبل؟
- ٤- هل تعرف المشرف على احتياجات الأخصائي؟
- ٥- لماذا يرغب الأخصائي في القيام بهذه الوظيفة؟
- ٦- هل كون الأخصائي فكرة جيدة عن طبيعة عمله ومحددات وظيفته؟
- ٧- هل حققت المقابلة أغراضها؟
- ٨- هل اكتسب الأخصائي مهارات وخبرات جديدة؟

وأخيراً وحتى يتحقق المرجو من المقابلة على المشرف أن يتدرب على إقناع الأخصائي بالمشاركة وعلى فنيات الحوار بحيث تكون البداية صحيحة

مشجعة تجذب الأخصائي للحديث في رغبة وحماس، وعلى المشرف أن يسري
المقابلة واختيار الأسئلة المناسبة واختيار طريقة إقائها وعدم إرهاق الأخصائي
بكثرة الأسئلة.

ولكي يتحقق الهدف من المقابلة لابد للأخصائي أن يتفهم معنى العلاقة
الإشرافية وكيفية حصوله على المساعدة من المشرف وأن يتفهم أيضاً أهمية
الدور الذي يلعبه ومردود هذا الدور على المؤسسة وتحقيق أهداف الجماعة وفق
سياسة المؤسسة.

كما يجب أن يدرس الأخصائي أهمية الدور الذي يلعبه المشرف وطبيعة
العملية الإشرافية، وأيضاً ضرورة أن يتفهم الأخصائي طبيعة عمله وعمل
المؤسسة والمجتمع المحلي، والجوانب التي أغفلتها المقابلة والتي يمكن دمجها
خلال المقابلات القادمة.

ثالثاً: التقارير:

تعتبر كتابة التقارير جزء هام من عمل أخصائي الجماعة، فإلى جانب
أهمية التقرير في توضيح تقدم ونمو الفرد والجماعة فإنه يبين الخدمات التي
تقدمها المؤسسة للمجتمع.

ومن البديهي أن الأخصائي نفسه تولى إلى تنمية قدراته الفنية في عمله
مع الجماعة ولأن علاقاته بهم علاقة مباشرة قوية فإن تقديره لكل موقف يكون
تقديرًا سليماً.

وتعد التقارير أيضاً وسيلة لنقل صورة واضحة أمينة للمبتدئين من
الأخصائيين وطلاب التدريب، حتى تتكون لديهم فكرة واضحة في طريق السير
في العمل وكيفية تناول العمليات المهنية المختلفة سواء كانت دراسية أو
تشخيصية أو علاجية، وطريقة التعامل مع الموارد البيئية، ولابد من الاضطلاع

على تقارير متفنة كاملة حتى يؤدي العرض منبأ في تكوين صورة مهنية سليمة عن العمل المهني.

- أنواع التقارير:

هناك أنواع مختلفة من التقارير التي يقوم بتسجيلها أخصائي الجماعة سواء كان موظفاً أو طالباً من طلاب الخدمة الاجتماعية وأيضاً هناك أنواع أخرى من التقارير يحتاجها المشرف في عملية الإشراف.

ويقوم بعض الأخصائيين أو الطلاب أو المنطوعين كتابة التقارير لسببين هما:

- ١- عدم فهم أغراض وفوائد التسجيل.
- ٢- عدم مساعدة الأخصائي على كيفية كتابة التقرير.

وتنقسم التقارير إلى عدة أنواع هي:

أ- التقارير الإحصائية:

وهي التقارير التي تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على أساس الأرقام، أي عرض الجانب الكمي للموضوع المراد عرضه، والتقارير الإحصائية في مؤسسات خدمة الجماعة تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها، فيصح أنها تتعلق بالجماعة أو أعضائها أو المؤسسة أو إمكانياتها المختلفة أو المجتمع المحلي وعلاقة المؤسسة به.

والتقارير الإحصائية لا تفي وحدها بالغرض في عملية الإشراف لأنها لا تعطي صورة واضحة عن خبرات الجماعة التي يستفيد منها الأفراد والجماعات ومدى المساهمة التي يقدمها الأخصائي لهم.

نماذج للتقارير الإحصائية:

نماذج للتقارير الإحصائية	ما تشتمل عليه التقارير
١- بيانات إحصائية لجماعة للرحلات في "مدرسة ما".	عدد أعضاء جماعة الرحلات - إحصاء أعضاء الجماعة - حضور وغياب الأعضاء - نماذج للأنشطة التي يمارسها الأعضاء... وغيرها.
٢- بيانات إحصائية خاصة بأفراد جماعة الرحلات في مدرسة ما".	عدد أعضاء الجماعة - الصف الدراسي - عدد الاجتماعات.
٣- بيانات عن مؤسسة "التأهيل المهني مثلاً".	عدد الأخصائيين الاجتماعيين - عدد الأهل - عدد العملاء.
٤- بيانات عن المجتمع المحلي "منطقة محرم بك" - في سبيل المثال.	عدد السكان بالمنطقة - عدد السكان الذين لديهم إعاقات حركية - عدد الأسر - متوسط حجم كل أسرة.

ب- التقارير الكيفية:

وهي التقارير التي تبين نوع ومستوى الخدمات التي تقدم للأفراد وهي تركز على سلوك الأعضاء في الجماعة وعلاقاتهم وأوجه النشاط التي يمارسونها، وكيف يؤثر بعضهم في الآخر ودور الأخصائي مع الجماعة، والعلاقة بين الجماعة والجماعات الأخرى الموجودة بالمجتمع المحلي.

ومن أهم التقارير الكيفية كل من:

- التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء.

- تقارير برامج المناسبات الخاصة.

- التقارير الدورية لاجتماعات الجماعة.

كيف يستخدم المشرف التقارير؟

يجب على المشرف أن يقرأ بإمعان التقارير الدورية، وعليه أن ينتقى النقاط والمواقف التي يريد أن يناقشها مع الأخصائي وفقاً للخطة التي يضعها المشرف والتي تحقق النمو للأخصائي.

أي أن عملية الإشراف ليست بعملية مرتجلة ولكنها عملية موضوعية يمهدها للمشرف.

كما يحدد أهدافها وفقاً لحاجات الأخصائي وقدراته.

إسهامات التقارير في عملية الإشراف:

تسهم التقارير في عملية الإشراف فيما يلي:

١- فهم الأفراد وسلوكياتهم:

تسهم التقارير في فهم الأفراد وسلوكياتهم والعمل وعلى نمو مهاراتهم وتذليل العقبات التي تواجههم عند ممارسة أنشطتهم المختلفة.

كما تسهم التقارير أيضاً في التعرف على احتياجات الأعضاء وتحديد أولويات البرامج المقدمة لهم.

٢- التعرف على المجتمع المحيط بالمؤسسة:

حيث تعتبر التقارير من الوسائل التي تساعد الأخصائي على الحصول على بيانات عن سكان المجتمع المحيط بالمؤسسة والأشخاص المحتاجين لخدمات المؤسسة وخصائص السكان بهذا المجتمع.

٣- النمو المهني:

تعد التقارير من الوسائل الهامة لمتابعة النمو المهني للأخصائي الاجتماعي.

كذلك متابعة النمو المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية الذين يتدرجون بالمؤسسات المختلفة.

أيضاً متابعة النمو المهني للمتطوعين بالمؤسسات المختلفة، وعن طريقها يكتسب هؤلاء الأفراد الخبرة والمهارة والتعلم من المواقف الإيجابية والسلبية التي تواجههم بالمؤسسات المختلفة.

٤- تقويم البرامج:

تتيح التقارير الفرصة للأخصائي والمشرِف لتقويم برامج الجماعة ومعرفة احتياجات الأعضاء وميولهم المختلفة والأنشطة المحببة للأعضاء والتي تعكس حاجات ورغبات الأعضاء.

٥- دراسة الجماعات بالمؤسسة:

تعتبر التقارير أيضاً من الوسائل الهامة لدراسة الجماعات المختلفة بالمؤسسة، ودراسة احتياجات الأعضاء ومدى تجانسهم والقيادة والتبعية داخل الجماعة وانتظام الأعضاء في حضور أنشطة وجماعات الجماعة.

٦- النهوض بخدمات المؤسسة.

تسهم التقارير في النهوض بخدمات لمؤسسة وكيفية تأدية المؤسسة لوظائفها وتحقيقها للأهداف التي أنشئت من أجلها واستفادة الأعضاء من خدماتها وذلك عن طريق التقويم الدوري والفتري لأنشطة المؤسسة وبرامجها.

٧- تحويل الأعضاء إلى مؤسسات أخرى:

تتيح التقارير للمشرف والأخصائي للكتابة عن الأعضاء الذين يحتاجون الانضمام إلى مؤسسات أخرى حيث لا تلبي المؤسسة احتياجاتهم وبالتالي يحتاجون إلى مؤسسة أخرى أو أخصائيين آخرين. إن الانضمام لجامعة أخرى يتفق مع ميولهم وهواياتهم.

٨- ملاحظة الأخصائي:

تعد التقارير الدورية من الوسائل الهامة التي يستخدمها المشرف عند ملاحظته للأخصائي أثناء اجتماع الجماعة وعلى المشرف إعداد نفسه لتلك الزيارة ومتابعة أنشطة الجماعة والتعرف على برامجها المختلفة.

٩- الاستعداد للاجتماعات الإشرافية:

تعد التقارير من الوسائل الهامة التي يستخدمها المشرف في تعليم الأخصائي ويتوقف هذا على استعداد كل من المشرف والأخصائي لهذه الاجتماعات وتقبل الأخصائي للنقد والتزام المشرف بالنقد البناء والذي يكون له مردوده على النمو المهني للأخصائي والمشرف.

١٠- البحوث الاجتماعية:

يتوقف تقدم أي علم من العلوم على دقة باحثيه المتخصصين وقدرتهم على تقنين وسائل حصولهم على المادة العلمية، وعليه فإن تقدم أي علم مرهون بتقدم أدوات قياس وتقدم وسائل الحصول على المادة العلمية التي يهتم بها هذا العلم بصنق وموضوعية.

وخدمة الجماعة تعتمد على التقارير التي يعتمدها المشرف لإجراء البحوث التي تتطلبها حدوث نمو للفرد والجماعة ومعرفة الحقائق والمعلومات

التي تساعد الجماعة وأفرادها على تحقيق أهدافها ومساعدة الأخصائي على تأدية وظيفته.

رابعاً: الاجتماع الإشرافي الفردي:

يتأثر اختيار الأساليب التي يستخدمها المشرف بطبيعة العلاقة التي يرغب في تعليمها وعلى الأهداف البعيدة للإشراف، وتعتبر العلاقة بين المشرف والأخصائي هي الوسيلة التي تنتقل خلالها عملية التعليم.

وأيضاً نقل المعرفة والمعلومات التي تعمل على مساعدة الأخصائي على التقدم وللنمو المهني وتزويده بالمعارف التي يحتاج إليها للعمل مع الجماعات وأعضائها. ويعد الاجتماع الإشرافي الفردي من الأدوات الأساسية وقرنيسية التي يستخدمها المشرف والتي تتعلق بدوره كمعلم ومساعدة الأخصائي على تأدية دوره على أحسن وجه ممكن.

الإعداد للاجتماع الإشرافي الفردي:

- يجب اختيار التوقيت المناسب للاجتماع الإشرافي الفردي فمثلاً لا يفضل تنظيم هذا الاجتماع أثناء اجتماع الأخصائي بأعضاء الجماعة، كذلك لا يفضل تنظيم هذا الاجتماع في موعد يرتبط فيه الأخصائي بأعمال إدارية أو فنية أخرى تجعله مرتبكاً وبعيداً عن التركيز في الاجتماع الإشرافي.

- يجب تحديد المكان المناسب للاجتماع الإشرافي الفردي وأن يكون هذا المكان مناسباً لعملية التعليم وبما يسمح للمشرف بأداء دوره والعمل على إكساب الأخصائي المهارات والخبرات المختلفة، كما يفضل أن يتم المكنى بالهدوء ليساعد المشرف على توجيه ومساندة الأخصائي كما لا ينبغي بيشغل الآخرين في عمله.

- يجب على المشرف إعداد جدول أعمال للاجتماع وأن يسهر الاجتماع في نفاذ
منتظمة معد لها مسبقا، حتى لا يستند وقت الاجتماع - مناقشة موضوعات
لا قيمة لها وبعيدة عن العملية الإشرافية.

- يجب على المشرف والأخصائي الاطلاع على التقارير السابقة قبل الاجتماع،
وذلك لمتابعة الموضوعات التي تم مناقشتها مسبقا، وأيضا لمتابعة جدول
أعمال الاجتماع الإشرافي الفردي الحالي.

أهداف الاجتماعات الإشرافية الفردية:

١- مساعدة الأخصائي على استخدام الأدوات والوسائل التي تساعد على إشباع
احتياجات الجماعات.

٢- العمل على زيادة معارف ومعلومات الأخصائي وخاصة عن الجماعات التي
يعمل معها وتفاعل الأفراد وسلوكياتهم في المواقف المختلفة.

٣- العمل على أن يساعد المشرف الأخصائي على أن يدلي بدلوه في الموضوعات
المختلفة وإتاحة الفرصة له للتحدث عن التصرفات التي قام بها مع الجماعة
في المواقف المختلفة، وأيضا إتاحة الفرصة للأخصائي أو المتطوع أو طالب
التدريب في اكتساب ونقل الخبرات من المشرف.

٤- مساعدة الأخصائي على فهم طبيعة دوره داخل المؤسسة وموقفه ضمن فريق
العمل داخل المؤسسة وعلاقة الأخصائي بموظفي المؤسسة والجماعات
العاملة فيها.

٥- العمل على مساعدة الأخصائي على فهم البيئة المحيطة بالمؤسسة وكيفية
الاستفادة من الموارد البيئية المختلفة لتحقيق أهداف الجماعة وفقا لسياسة
المؤسسة.

٦- ترتيب الأخصائي على عملية التسجيل وأهمية ذلك في كتابة التقارير
المختلفة سواء تقارير كمية أو كيفية.

٧- مساعدة الأخصائي على التعرف على أهداف الجماعة وتطورها والتعويض بين الأعضاء والقيادة والتبعية داخل الجماعة والمشكلات التي تواجه أفراد الجماعة والمشكلات التي تواجه الجماعة ككل.

٨- مساعدة الأخصائي في التعرف على أعضاء الجماعة وميولهم والأنشطة المحببة لهم و احتياجاتهم المختلفة والمشكلات التي تفوق مشاركتهم كالأهل الجماعة.

٩- ضرورة مساعدة الأخصائي على فهم طبيعة العملية الإشرافية والهدف من الاجتماعات الإشرافية، وأهمية الإشراف بالنسبة للأخصائي والمشرّف،

صعوبات الاجتماع الإشرافي الفردي:

١- الشعور بعدم الطمأنينة من جانب المشرّف ومن جانب الأخصائي فقد يشعر من المشرّف الحديث للشعور بعدم الأمن نتيجة لفقدانه الثقة في قدرته عليّ التعامل بعملية الإشراف وعلى توجيه وإدارة الاجتماع الإشرافي، وقد يتعرض للمشرّف القديم لنفس الشعور إذا كان وقع من قبل في خطأ جسيم.

أما الأخصائي فإنه يشعر بعدم الطمأنينة نتيجة لقلة خبراته إذا كان حسب ولعدم فهمه للهدف من عملية الإشراف.

ويجب على المشرّف أن يكون أميناً في تحليل ذاته وتقييمها ويجب على الأخصائي أن يكون كذلك أيضاً، كما يجب على المشرّف أن يتقبل الأخصائي غير الراض في نفسه، ويحاول أن يساعده على استعادة ثقته بنفسه حتى يمكن أن يستفيد من الإشراف.

٢- اتجاه المشرّف أو الرائد نحو السلطة، حيث أن العلاقة الإشرافية لابد أن تقوم على أساس من التفاهم المشترك لا عن طريق الإرغام لذلك يجب على المشرّف ألا يحاول تضخيم السلطة أو توجيهها إلى ناحية خاطئة، فقد يلجأ

المشرف إلى السلطة نتيجة لحبرات سينة مع أي مصدر للسلطة، أو لشعوره بالنقص فيلجأ لاستخدام سلطة العدول على الأخصائي.

أما الأخصائي فقد يكره المشرف لأنه يمثل السلطة؛ رآته مع مصدر سلطة. سابق سينة. لذلك يجب على المشرف أن يقيم ذاته ولا يخرج عن حدود دوره كما يجب أن يفهم دوافع الأخصائي ويحاول أن يساعد على اكتساب بصيرة تمكنه من السيطرة على دوافعه ومحاولة التحكم فيها.

٣- فقد الحماس لدى الأخصائي، ويظهر ذلك عندما يعبر الأخصائي عن مضايقته بالنسبة للموقف الذي يتعرض له في الجماعة أو المؤسسة، يجب أن يفرق أنه في حاجة إلى معونة من قبل المشرف الذي يعمل على مساعدته على التعبير عما يشعر به وببصيره بالموقف الاجتماعي الذي يواجهه.

ويجب على المشرف في الاجتماعات الإشرافية أن يقدّر ويشي على كل عمل يقوم به الأخصائي ويستحق عليه الثناء والتقدير.

أي أنه يجب على المشرف أن يعين الأخصائي ويقدر عمله كلما لزم الأمر ذلك.

- المشكلات الشخصية للأخصائي، حيث يرغب بعض الأخصائيين في استخدام الاجتماعات الإشرافية لحل مشكلاتهم الشخصية وقد يكتشف المشرف نفسه اضطراب الأخصائيين ومخاوفهم.

وفي كلا الحالتين فإن هناك حاجة للمساعدة، ويجب أن نفرق أن المشرف ليس مسؤولاً عن المشكلات الشخصية للأخصائي، لأن ذلك خارج الدور الذي يجب أن يقوم به، ويمتثني من تلك حالات سوء التكيف التي لا يستطيع الأخصائي أن يستمر في العمل بدون علاجها.

٥- الثقة التي يستخدمها المشرف، وذلك عندما يلجأ المشرف إلى استخدام مصطلحات علمية صعبة يعجز الأخصائي من فهمها خاصة إذا كان حديث

أنتخرج أو متطوعاً، وقد يفعل المشرف ذلك بدون قصد ليرفع مكانة **مكي** في نظر الأخصائي.

وتلك المصطلحات الصعبة تحدث فجوة كبيرة بين المشرف والأخصائي فلا ينجح المشرف في إقامة علاقة إشرافية سليمة مع الأخصائي. لذلك يجب أن يستخدم المشرف الألفاظ التي يستطيع أن يفهمها الأخصائي بسهولة.

٦- اتجه الأخصائي حول الأخطاء، حيث يجب على المشرف أن يعيهم الأخصائي أن الوقوع في الأخطاء أمر طبيعي مسموح به وأن تلك الأخطاء تتأقش بطريقة موضوعية لتجنب الوقوع فيها مرة أخرى وهي ليست -نسباً- على فشله المهني.

تقييم الاجتماعات الإشرافية الفردية:

لكي يقوم المشرف بتقييم الاجتماعات الإشرافية الفردية عليه أن يجيب على الأسئلة الآتية:

١- هل الأخصائي قادر على استخدام الأدوات التي تساعد على إشباع احتياجات الجماعة؟

٢- هل الأخصائي اكتسب معارف ومعلومات جديدة؟

٣- هل أتيحت الفرصة للأخصائي للتحدث عن مواقف حدثت له مع الجماعة في الاجتماع الإشرافي الفردي؟

٤- هل فهم الأخصائي طبيعة دوره داخل المؤسسة؟

٥- هل فهم الأخصائي طبيعة البيئة المحيطة بالمؤسسة؟

٦- هل تدرب الأخصائي على مهارة التسجيل؟

٧- هل ساعدت الاجتماعات الإشرافية في ارتفاع المستوى المهني للأخصائي؟

٨- هل ساهم الأخصائي مساهمة إيجابية في عملية الإشراف؟

٩- هل يعد الأخصائي الاجتماع الإشرافي إعداداً سليماً؟

١٠- هل يتقبل الأخصائي توجيهات المشرف؟

خامساً: الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

تعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية من أدوات الإشراف الهامة التي يستخدمها المشرف لمساعدة الأخصائيين، وهي تتطلب مهارة كبيرة من المشرف لتحقيق الهدف من تلك الاجتماعات.

أهمية الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

يلجأ المشرف للاجتماعات الإشرافية الجماعية للأسباب التالية:

١- تساعد الاجتماعات الإشرافية في تحمل الأخصائيين لأعمالهم تحت تأثير المثيرات الجماعية، كما أنهم يكتسبون الشعور بالزمالة لوجودهم بجانب زملاء المهنة الواحدة.

٢- تضيف الاجتماعات الإشرافية الجماعية خبرات جديدة للأخصائيين نتيجة مناقشة كثير من المواقف والمشكلات خلال الاجتماعات الإشرافية الجماعية وأيضاً لاكتسابهم وتناقلهم الخبرات بين بعضهم البعض نتيجة لاختلاف الزيارات والخبرات بينهم.

٣- تعتبر الاجتماعات الإشرافية الجماعية من الأدوات الهامة في الإشراف التي تعمل على تنمية روح التعاون بين الأخصائيين وبعضهم البعض وذلك للعمل على مقابلة احتياجاتهم ومواجهة المشكلات التي تواجههم.

٤- تعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية من الأدوات الهامة التي تعمل على توفير الوقت سواء للمشرف أو الأخصائي حيث يقابل المشرف مجموعة من الأخصائيين في وقت واحد.

٥- تسهم الاجتماعات الإشرافية الجماعية في زيادة ثقة الأخصائي حيث يسرد أن هناك أخصائيون يتعرضون لبعض المشكلات في عملهم نتيجة لضعف الخبرة والمهارة والقدرات وهي مشكلات يتعرض لها أيضاً:

٦- تعمل الاجتماعات الإشرافية الجماعية على تنسيق الجهود المشتركة بين الأخصائيين كما أنهم يسعون لتحقيق بعض الأهداف المشتركة والتي يكون لها مردود في تنمية قدراتهم وأيضاً مساعدة الجماعة على النمو وتحقيق أهداف المؤسسة.

معوقات الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

هناك بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق الاجتماعات الإشرافية الجماعية لأهدافها ومن تلك المعوقات:

١- عدم مقابلة الاجتماعات الإشرافية الجماعية لاحتياجات كل مشرف على حدة، حيث يختلف الأخصائيون من حيث المعارف والمعلومات والخبرات والمهارات، وتعدد المشكلات باختلاف الخبرات والاحتياجات يسير كل أخصائي وآخر.

٢- تعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية فرصة لمناقشة المشكلات العامة التي تواجه الأخصائيين ولا تتيح تلك الاجتماعات الفرصة لكل أخصائي للتحدث عن مشكلاته الشخصية.

٣- قد لا يستفيد بعض الأخصائيين من الاجتماعات الإشرافية الجماعية لقصور في شخصياتهم وعدم انتمажهم مع زملائهم وانقلاصهم القدرة على الحوار مع المشرف في المواقف الإشرافية المختلفة.

كما أن هناك بعض الأخصائيين يسعون للحديث بصفة مستمرة دون ترك
الفرصة لزملائهم.

٤- صعوبة تحديد الوقت الملائم للاجتماع الإشرافي الجماعي لارتباط
الأخصائيين بأعمال تختلف في توقيتها من أخصائي لآخر.

٥- عدم قدرة المشرف في بعض الأحيان على إدارة الاجتماعات الإشرافية
الجماعية نتيجة لقصور في مهاراته وخبراته التنظيمية ولضالة معلوماته في
أحيان أخرى.

اعتبارات يجب مراعاتها لنجاح الاجتماعات الإشرافية الجماعية:

يجب مراعاة مجموعة من الاعتبارات لكي تنجح الاجتماعات الإشرافية
الجماعية وتحقق أهدافها ومن تلك الاعتبارات.

١- يجب أن توضع خطة تلك الاجتماعات بطريقة ديمقراطية، وذلك بإشراك
الأخصائيين في الإعداد لتلك الاجتماعات وتحديد جدول الأعمال الخاص
بكل اجتماع.

٢- يجب أن تكون نقاط جدول الأعمال تقابل مشكلات ومواقف تهم فئة كبيرة من
الأخصائيين وليست مشكلات فرعية تواجه أخصائي واحد أو مجموعة صغيرة
منهم.

٣- يجب أن يكون الهدف الأساسي للاجتماعات الإشرافية الجماعية هو تعليم
الأخصائيين وإكسابهم الخبرات والمهارات المختلفة ومناقشة الأمور الفنية
التي تزيد من استبصارهم وتعمل على نمو قدراتهم ومهاراتهم المهنية.

٤- يجب على المشرف أن يكون ملماً بالأعضاء ويملك من الخبرة والمهارة ما
يعينه على إدارة تلك الاجتماعات وأن تعمل على إتاحة الفرصة للأعضاء
لمناقشة جدول الأعمال وألا تجعل المناقشة حكراً على بعض الأعضاء
ويهمل الآخرين.

٥- يجب على المشرف الاهتمام بجميع الأعضاء وعدم السخرية من مساهمات بعض الأعضاء مما يكون له مردود سلبي عند بعض الأخصائيين تعلمهم لا يشتركون في الحوار بعد ذلك.

٦- يجب إعداد الاجتماع الإشرافي الجماعي من حيث المكان، حيث يكون المكان ملائم به مجموعة من الأدوات التي يمكن استخدامها في الاجتماع، حيث التهوية، به مكان جلوس لكل أخصائي حتى لا ينشغل الأعضاء بغير حلول الأعمال.

٧- يجب أن يناقش في الاجتماع جدول أعمال وألا يخوض المشرف والأخصائيين في قضايا فرعية تبعد الحضور عن تحقيق أهداف الاجتماع.

٨- يجب تحديد موعد الاجتماع وأن يكون موعد الاجتماع مناسباً لجميع الأعضاء.

وأيضاً تحديد مدة الاجتماع حتى لا يجور الاجتماع على الأعمال الممنوعة للأخصائيين ويكون هذا الاجتماع عبئاً مستقبلياً على الأخصائيين.

٩- يجب على المشرف عدم التقليل من الأخصائيين ونعتهم ببعض الكلمات التي نتحدث عن قلة الخبرة والمهارة وعدم نجاحهم في أداء أعمالهم.

الوسائل التي تساعد على تحقيق الاجتماعات الإشرافية لأهدافها:

لا شك أن المشرف يستطيع أن يحقق أهداف وأغراض الاجتماعات الإشرافية الجماعية باستخدام الوسائل التعليمية المختلفة التي تساعد على تعليم وتدريب من يشرف عليهم.

وتتعدد الوسائل التي يتم استخدامها في الاجتماعات الإشرافية الجماعية، وتتضمن مجموعة الخبرات المباشرة الهلابة التي يكون فيها الأخصائي إيجابياً نشطاً فعالاً وتكون الخبرة التي يمر بها غنية واقعية.

ومن أمثلة الوسائل التي يمكن استخدامها في تفعيل الاجتماعات الإشرافيه
للجماعية الوسائل الآتية:

- قيام الأخصائي بشرح أوجه النشاط.
- عرض حالة على جماعة الأخصائيين ومناقشتها.
- استخدام الوسائل السمعية البصرية (كاستخدام النماذج والتمثيلات ولعب الدور والأفلام والصور المجسمة... وغيرها).
- استخدام الوسائل التعليمية والتي تتضمن مجموعة الألفاظ سواء أكانت منطوقة كالمحاضرات والمناظرات والندوات والمناقشات وغيرها، أو مكتوبة كالكتب والنشرات والمقالات والمطبوعات بصفة عامة.

وهكذا فإن مساعدة المشرفين للأخصائيين الذين يشرفون عليهم أو المتطوعين بالمؤسسات المختلفة أو طلاب الخدمة الاجتماعية الذين يتلقون تدريبهم العملي يجب ألا يترك للصدقة والعشوائية بل يجب أن يكون منظمة لمساعدتهم على اكتساب الخبرات المختلفة وتنمية مهاراتهم ومساعدتهم على تحقيق النمو الفني وعلى أداء وظائفهم ومواجهة المشكلات التي تواجههم في عملهم ويكون لها مردود سلبي عند تحقيق أهداف المؤسسة.

سادساً: الاجتماع الإشرافي التقويمي:

يعتبر التقويم في معناه العام العملية التي يتم بها إصدار حكم على مدى وصول العملية لأهدافها، ومدى تحقيقها لأغراضها، والعمل على كشف نواحي النقص في العملية أثناء سيرها.

والتقويم هو تقدير للقيمة، وقوم الشيء أي قدر قيمته، وقوم الشيء وزنه، ويستهدف من التقويم التأكد من أن الاستراتيجيات والمهارات المستخدمة تتفق وطبيعة الأهداف المراد الوصول إليها.

ويقصد بالتقويم في طريقة العمل مع الجماعات تقدير القيمة الفعلية للعمليات التي تصاحب الجهود التي تبذل في النواحي التي تتعلق بمنظورات ومخرجات هذه الطريقة، فهو عملية كشف عن مدى تحقيق الأهداف، ووسيلة منسوبة تتضمن منهجاً علمياً.

وتضمن مجالات التقويم الجماعة كوحدة، وأعضاء الجماعة كفراد، والأخصائي الذي يعمل مع الجماعات، والمؤسسة التي يتم من خلالها العمل مع الجماعات، ويمارس التقويم دورياً للتعرف أو التأكيد من مدى نمو هذه الحالات وتحقيق أهدافها، ولذلك يجب أن يكون عملية مستمرة بحيث يمكن مواجهة الأخطاء في وقت مناسب قليل أن تستقرى.

ومن الأغراض الأساسية لعملية التقويم مساعدة الأخصائي على أن يقوم بعمله بكفاءة، وحيث أن الإشراف يهدف إلى تحسين البرامج والخدمات التي تقدم بمعرفة المؤسسة، ومساعدة الأخصائي على ترقية أدائه، لذلك يوجد علاقة وثيقة بين الإشراف والتقويم، فالتقويم جزء من عملية الإشراف التي توفر فرصة للتقويم المستمر للبرامج وللأخصائي:

فالاتّماع الإشرافي التقويمي خبرة تربوية يجب أن يمر بها الأخصائي حتى يستطيع أن يتعرف على مواطن قوته وضعفه ويسهم إسهاماً إيجابياً في نمو نفسه مهنيًا ويؤدي مسؤولياته على أحسن وجه ممكن.

الاعتبارات التي يجب مراعاتها لنجاح الاتّماع الإشرافي التقويمي:

- ١- الاعتراف بالتقويم من قبل المشاركين فيه وأنه جزء أساسي من عملهم.
- ٢- وضوح العلاقة بين المشرّفين ومن يقومون بالإشراف عليهم بالمؤسسة وأن يتبلور هذا الوضوح من خلال الثقة والاحترام المتبادل بين الجميع.

٣- يجب أن يعرف كل من المشرف والأخصائي أن الاجتماع الإشرافي التقويمي هو فرصة لمساعدة الأخصائي على النمو والتقدم وليس لاكتشاف أخطائه ومحاسبته عليها.

٤- يجب أن يكون هناك أسلمر محدد يسترشد به المشرف عند قيامه بتقويم الأخصائي، حيث أن لكل أخصائي وظيفة ذات مواصفات ومسؤوليات محددة تتمشى مع مؤهلاته وخبراته ومهاراته.

٥- يجب أن يكون الأخصائي على علم بموعد ونظام التقويم حتى يستعد له ويشارك مشاركة إيجابية في عملية التقويم.

٦- يجب أن يسود الاجتماع الإشرافي التقويمي مشاعر تختلف عن الاجتماعات الإشرافية الأخرى وأن يقدر المشرف مشاعر القلق لدى الأخصائي ويعمل على تهدئة روعه ومشاركتهم في "مناقشة والحديث مشاركة إيجابية.

٧- يتم تقويم الأخصائي على الأعمال المسندة إليه داخل المؤسسة والمتعلقة بمهام عمله داخل المؤسسة وليس على أعمال لا تتعلق بمهام وظيفته وأن يتم توضيح ذلك في تقرير التقويم.

٨- يفضل انتقاء التوقيت المناسب لعملية التقويم ليكون هناك فرصة كافية يستطيع فيها المشرف مساعدة الأخصائي على الاستفادة من نتائج التقويم.

٩- يجب أن يعمل المشرف على تشجيع الأخصائي وزيادة حماسه لعدم تكرار أخطائه ورفع مستوى كفايته الوظيفية.

١٠- يجب أن يتم الاجتماع الإشرافي التقويمي بموضوعية من قبل المشرف تجاه الأخصائي.

١١- يجب على المشرف أن يؤكد للأخصائي بأنه موجود في المؤسسة لمساعدته.

١٢- يفضل أن تكون اللغة المستخدمة في الاجتماع سهلة وواضحة حتى . حسب ليس أو غموض في بعض النقاط.

١٣- يجب أن يوضح المشرف للأخصائي في نهاية الاجتماع نقاط القوة والضعف والنواحي التي تتطلب منه العناية لكي يحقق التقدم المطلوب الذي يسعى إليه.

مراحل الاجتماع الإشرافي التقويمي:

تتحدد مراحل الاجتماع الإشرافي التقويمي في المراحل التالية:

مرحلة الإعداد للاجتماع الإشرافي التقويمي	مرحلة تنفيذ الاجتماع الإشرافي التقويمي	مرحلة إنهاء الاجتماع الإشرافي التقويمي
١- تحديد موعد ومكان الاجتماع.	١- الالتزام بموعد ومكان الاجتماع.	١- تحديد المسلييك والإجلبيك للأخصائيين.
٢- تحديد الهدف من عقد الاجتماع.	٢- وضوح الثقة والاحترام المتبادل بين المشاركين في الاجتماع.	٢- تدعيم الإيجابيات وجوانب القوة ومساعدة الاخصائيين على مواجهة انسلبيات ومواطن الضعف لديهم.
٣- وضع استراتيجية مناسبة للاجتماع يتحدد من خلالها المعارف والمعلومات والبيئات والتقارير التي يتكبر مناقشتها الاجتماع حولها.	٣- الالتزام بالأساس المحدد الذي يسترشد به المشرف عند تقويمه للأخصائي.	٣- مساعدة الأخصائيين على مواجهة مشكلاتهم والاستفادة من موارد المؤسسة والمجتمع.
	٤- التهديد لإنهاء الاجتماع وعرض ملخص لما تم مناقشته خلال الاجتماع.	٤- معرفة مرحلة التموقني يمر بها الأخصائي.
		٥- الاتفاق على اجتماع إشرافي قادم لمتابعة تحقيق الأهداف.

المراجع المستخدمة في الفصل

- ١- إبراهيم عصام الدين عبد الرحمن، البحث الاجتماعي واستخداماته في ميدان الخدمة الاجتماعية، مطبعة الموسكي، القاهرة، ١٩٩٧.
- ٢- أحمد محمد الطيب، التقويم والقياس النفسي والتربوي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ١٩٩٩.
- ٣- أحمد مصطفى خاطر، استناد السبيل العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٤.
- ٤- _____، الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ١٩٩٤.
- ٥- رياض أمين حمزاوي وآخرون، البحث الاجتماعي واستخداماته في ميدان الخدمة الاجتماعية، مطبعة الموسكي، القاهرة، ١٩٩٧.
- ٦- سامية محمد فهمي وآخرون، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥.
- ٧- _____، عبد المحي محمود صالح، طريقة العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية، مطبعة سامي، الإسكندرية، ١٩٩٤.
- ٨- سلمى محمود جمعة، التقويم والإشراف في طريقة العمل مع الجماعات، بزون نشر، الإسكندرية، ١٩٩٧.
- ٩- سلوى عثمان الصديقي، محمد مصطفى أحمد، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، مطبعة البحيرة، البحيرة، ٢٠٠٧.
- ١٠- الشبيب عبد الحميد عطية، النظرية ومهارات الممارسة في طريقة العمل مع الجماعات، مطبعة البحيرة، ٢٠٠٦.
- ١١- _____، عمليات الإشراف والتقويم في طريقة العمل مع الجماعات، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، ١٩٩٠.

- ١٢- _____، طريقة العمل مع الجماعات- أسس نظرية وعمليات تطبيقية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥.
- ١٣- طلعت مصطفى السروجي وآخرون، مناهج البحث في دراسات الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- ١٤- عبد الباسط عبد المعطي، البحث الاجتماعي "محاولة نحو رؤية نقدية لمسجبه وأبعاده"، دار المعرفة للجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥.
- ١٥- عبد العزيز مختار وآخرون، أسس البحث الاجتماعي في محيط مهنة الخدمة الاجتماعية، بدون نشر، القاهرة، ١٩٩٤.
- ١٦- عدلي سليمان، العمل الجماعي والتنمية "من منظور الخدمة الاجتماعية"، مكتبة عين شمس، للقاهرة، ١٩٩٥.
- ١٧- علي عبد الرازق جليبي وآخرون، تصميم البحث الاجتماعي بين الإستراتيجية والتنفيذ، دار المعرفة للجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٣.
- ١٨- غريب محمد سيد أحمد، تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٩.
- ١٩- كمال عبد الحميد ريتون، منهجية البحث التربوي والنفسى من المصنوع الكمي والكيفي، بدون نشر، الإسكندرية، ٢٠٠٦.
- ٢٠- محمد أحمد بيومي وآخرون، تصميم البحث الاجتماعي بين الإستراتيجية والتنفيذ، دار المعرفة للجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٣.
- ٢١- محمد بهاء الدين بدر الدين، اتجاهات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في المجتمع المصري في المؤتمر العلمي الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٦- ١٨ مارس ١٩٩٥.
- ٢٢- محمد سيد فهمي، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٤.

- ٢٢- محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مطبعة الكيلاني، القاهرة، ١٩٧٨.
- ٢٤- محمد محمود مصطفى، خدمة الجماعة "النظرية والممارسة"، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٧.
- ٢٥- نصيف فهمي منقريوس، ماجد محمد حنفي، المحتوى النظري والعملي للإشراف في خدمة الجماعة، بدون نشر، القاهرة، ١٩٩٦.
- ٢٦- نصيف فهمي وآخرون، الممارسة المهنية والإشراف في طريقة العمل مع الجماعات، المكتب العربي للأوفست، القاهرة، ١٩٩٦.

الفصل الخامس (٥)

تطبيقات في طريقة العمل مع الجماعات

وفى هذا الجزء ، سيتم تناول العناصر الآتية :

- كيفية تحليل المواقف المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات
- أمثلة لبعض المواقف المهنية وكيفية تناولها بالشرح والتحليل
- نماذج من مواقف الاشراف فى العمل مع الجماعات
- تطبيقات لاستخدام بعض نظريات الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات .

أولاً : كيفية تحليل المواقف المهنية :

فالموقف عبارة عن قطاع أو شريحة تمثل حياة الجماعة بكل أبعادها وعناصرها المتفاعلة فى زمن معين ومكان معين ، مع الوضع فى الاعتبار مبدأى الاختلاف والتغير .

كما ان الموقف فى خدمة الجماعة هو نتاج التفاعل بين عنصرين أو أكثر من العناصر بمعنى تفاعل ٢ حو مع جماعته أو أخصائى وجماعة أو مشرف وأخصائى وجماعة ٠٠ الخ وقد يكون تأثير بعض العناصر أكثر من العناصر الأخرى .

والموقف يعبر عن سلسلة من تفاعلات تبدأ بالفعل الصادر من أحد العناصر ورد الفعل كاستجابة لهذا الفعل بطريقة فردية أو جماعية وطريقة التدخل المهني لأخصائى الجماعة .

وسوف نشير بإيجاز للعناصر الأساسية للعمل مع الجماعات وهى :

- ١ - عضو الجماعة كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قدرات عقلية وجسمية وسمات نفسية كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قدرات عقلية وجسمية وسمات نفسية ومزاجية الى جانب ما لديه من قيم

ومعايير ومعتقدات وميول واتجاهات هي محصلة تنشئته الاجتماعي ،
ولاشك ان اخصائي الجماعة مطالب بفهم عضو الجماعة فهماً شاملاً
حتى يمكنه التعرف على احتياجاته ورغباته الى جانب معرفته لسلوكه
ومهاراته وامكانياته .

وتهتم خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد ولا ننكر فرديته بل ان
الهدف الثلاثي لخدمة الجماعة يبلور ذلك حيث يؤكد على ضرورة
نمو الفرد الى جانب نمو الجماعة وتغيير المجتمع ، وكما يهتم أسلوب
التسجيل في خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد سواء في التفكير
الدورية أو التحليلية بل قد يفرد له تقرير خاص به هو التقرير
الفردى .

٢ - الجماعة ككيان أو كبناء فعلاً من مجموعة الأعضاء ولكن ليس هو
مجموع سماتهم أو قدراتهم ، بل ان للجماعة شخصيتها المتميزة من
بين الجماعات الأخرى وهي حتماً تستمد خصائصها من عناصر
تكوينها فهي هنا كالمركب الكيميائي الذي يختلف في صفاته عن
صفات مكوناته فالماء يتركب من عنصرى الأكسوجين والهيدروجين
ولكنه يختلف في صفاته عن كل منهما .

فالجماعة لها سماتها الخاصة من تماسك وتجانس وبناء وعلاقات
وروح ومعايير وضوابط . . . الخ ، ولذلك فان اخصائي الجماعة لابد
أن يكون ملماً بمفهوم الجماعة وكيفية تكوينها ومراحل نموها
ومشاكلها وأسلوب تناولها والقيادة فيها ، والمعايير الخاصة بالجماعات
 وأنواعها . . . الخ حتى يمكن ان يفهم ديناميكيتها لكي يساعد في
توجيهها ونموها .

٣ - البرنامج وهو كل ما تمارسه الجماعة في وجود الأخصائى من أجل تحقيق أهدافه واشباع رغبات أعضائها ، فالبرنامج في خدمة الجماعة ليس مجرد الأنشطة التى تمارسها الأعضاء ، ولكنه أشمل من ذلك فهو مضمون أو محتوى ، ووسائل للتعبير وأسلوب الإدارة ،

وفوق كل ذلك تفاعل وعلاقات وتغيرات ، وهو وسيلة وليس غاية له أسس ومبادئ من الواجب على الأخصائى أن يراعيها عند مساعدة الجماعة فى وضع وتصميم برامجها .

٤ - الأخصائى وهو حجر الزاوية ومحور الارتكاز فى العمل فى الجماعات فهو المساعد والموجه للتفاعلات وهو المهنى المعد نظرياً وعملياً لتولى أمر قيادة الجماعة ولديه من الاستعدادات ما يجعله أهلاً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والعمل بطرقها المختلفة وهو لا بد وأن يكون مزوداً بمجموعة من المهارات الأساسية .

٥ - المؤسسة هى كيان ووظيفة تسعى الإدارة القائمة عليها لتحقيقها من خلال أداء مجموعة الوظائف الإدارية من تخطيط وتمويل وتنسيق وتوظيف وإشراف الى جانب التنظيم واللوائح التى تحدد أهداف المؤسسة وبرامجها وشروط الانتفاع من خدماتها ، ولاشك أنه بقدر ما تتمسك المؤسسة بالأساليب العلمية المهنية فى إدارة شئونها وأسلوب توفير الخدمات لعملائها بقدر ما تحقق الهدف من وجودها ، ولا غرابة أن تتطلب ممارسة طريقة خدمة الجماعة أسلوبها ديمقراطياً فى إدارة مؤسساتها حتى لا تتصارع قيم الإدارة مع قيم المهنيين بها وتتضافر الجهود من أجل الهدف المشترك وهو خدمة العملاء أفراداً وجماعات .

٦ - المشرف وهو شخص مهني وذ خبرة ومهارة وقدرة على مساعدة الآخرين من المتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية ، أو الأخصائيين لمساعدتهم على النمو وتحسين مستوى الأداء في تعاملهم مع العملاء وهو باشرافه يحاول أن يحقق الوظائف الأساسية للإشراف وهي الوظيفة الادارية والوظيفة التعليمية والريادة الثانوية متمسكاً بمبادئ الإشراف مستعيناً بوسائله المختلفة وهي المقابلة التمهيدية أو الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعية والتقويمية . بالإضافة الى التقارير والملاحظة مراعيأ الشروط الواجب مراعاتها لنجاح هذه الوسائل وتحقيق الهدف من استخدامها مع من يشرف عليهم .

٧ - المجتمع المحلي بما فيه من امكانيات مادية وبشرية وقيم وعادات وتقاليد تؤثر في الأفراد والجماعات وتؤثر بهم ، وعلى الأخصائي أن يلم بها ويدرسها ويتعرف على كوامنها باستمرار ليعرف التغيرات التي تطرأ عليها ولاشك أن ذلك يساعده في فهم ديناميكية الجماعة التي يعمل معها وما توفره من امكانيات لتنشئة الأجيال الجديدة .

وهذه العناصر في تفاعلها تختلف في تأثيرها ، فبعض العناصر قد يكون قوى التأثير في الموقف أكثر من العناصر الأخرى . ويلعب التسجيل الجيد في هذا دوراً حيوياً إذا ما كان واضحاً ودقيقاً إذ يبين أبعاد الموقف وعناصره والظروف التي تفاعلت فيها هذه العناصر ولذلك فان غموض التسجيل أو نقص مهارة القائم به تؤثر على فهم الموقف ومن ثم دراسته وتحليله .

حيث يستوجب تناول الموقف بالتحليل الالتزام بمعطيات التسجيل الخاص ، بالموقف دون الاعتماد على التخمين ، فالموقف يحل في إطار ما ورد به من معلومات وحقائق .

الإعتبارات الاساسية التى يجب مراعاتها عند تحليل المواقف

١ - تحديد المطلوب من تناول الموقف ، هل هو مجرد تحليله إلى عناصره الاساسية وأسبابه مثل انقسام الجماعة أثناء انتخابات رئيس الجماعة وطبيعة العشيرات ، أم مناقشة تصرف أحد الاعضاء ، أو تصرف الجماعة ، أم مناقشة دور الاختصاصى فى الموقف عند حدوثه أو تصرف المشرف وربما أسلوب التسجيل .

٢ - تحديد المعلومات المتوفرة عن الموقف بما فى ذلك ما يأتى فى مقدمة الموقف فاذا ذكر مثلاً (حضر أحد الأطفال المنضمين لإحدى الجماعات الاجبارية فى مؤسسة لرعاية الاحداث والتى يتراوح سن اعضاؤه بين ٩ — ١١) . ينبه هذا التسجيل لنوعية الجماعة والمرحلة العمرية .

٣ - استرجاع الاطار النظرى السابق دراسته بالنسبة لكل عنصر من عناصر الموقف المراد تحليله ، مثلاً إذا كان المطلوب مناقشة محتوى الموقف من جانب التسجيل يجب تذكر مبادئ التسجيل الجيد ومحتوى أنواع التقارير والاجزاء الخاصة بكل تقرير ، أما اذا كان المطلوب مناقشة دور الاختصاصى يجب تذكر طبيعة دور الاختصاصى كمساعد ومرشد ومعين للجماعة على النمو والمبادئ الواجب ان يلتزم بها عند قيامه بالدور المهني. والمهارات الاجرائية الواجب توافرها لديه ومدى ايمانه بفلسفة العمل مع الجماعات وفهمه لطبيعة الاعضاء والجماعات وقدرته على توجيه التفاعلات .

أما اذا كان المطلوب مناقشة دور المشرف فمن الواجب استرجاع مفهوم الاشراف ووظائفه ، ودور المشرف مع من يشرف عليهم فى

مراحل نموهم من مرحلة الخوف والحساسية الزائدة الى مرحلة الهدوء .
على توجيه الآخرين ، وكذلك وسائل الاشراف وشروط نجاحهم
وسيلة الى جانب اتباع مبادئ الاشراف .

أما اذا كان المطلوب مناقشة عنصر البرامج وجب ان نسترجع مفهوم
البرنامج ومحتواه وأسلوب ادارته ووسائل تعبيره والمبادئ الواجب
مراعاتها عند وضع وتصميم البرنامج . . . الخ .

من هنا نتبين أن مناقشة أى عنصر من عناصر الموقف تتطلب
استرجاع الاطار النظرى المتعلق به حيث أنها هى مصدر أساليب
لمحكات تقويم هذا العنصر .

٤ - عقد مقارنة بين ما هو قائم من تصرفات وسلوكيات فى الموقف وبين
ما كان من الواجب أن يكون ، وتقويم ذلك مع ملاحظة أن إصدار أى
أحكام على القائمين بهذه التصرفات لابد وإن يسبقها حيثيات مسبقة
من واقع الاطار النظرى السابق الإشارة اليه ، فلا يجب ان نحكم على
تصرف الاخصائى ، أو المشرف أو حتى قائد الجماعة بأنه صواب
أو خطأ دون ان تعرض الاسباب التى بنى عليها هذا الحكم .

٥ - أما اذا أردنا ان نبين الخطأ الواجب اتباعها من قبل الاخصائى أو
المشرف تجاه ظاهرة ما فى موقف معين فان ذلك يعنى مجموعة
الاجراءات المهنية التابعة من أسس ومبادئ وطبيعة العمل مع
الجماعات الواجب القيام بها من جانب المشرف ، أو الاخصائى هوال
هذه الظاهرة ، ولأنك أن هذه الاجراءات لابد وان تتواءم مع خطوات
وعمليات خدمة الجماعة من دراسة وتحليل وتخطيط ومساعدة
وتقويم .

أسباب تحليل المواقف فى العمل مع الجماعات الصغيرة

إن خدمة الجماعة كطريقة علمية تعتمد على ثلاثة عمليات رئيسية

هى:

أ - للدراسة .

ب - التحليل .

ج - التخطيط .

والمقصود بالتحليل تفسير الاستجابات المختلفة فى المواقف الاجتماعية التى تحدث بالجماعة وتفهم وإدراك طبيعة العوامل التى تتضمنها تلك المواقف والتى تؤثر فى هذه الاستجابات ، وعلى ذلك فالتحليل هو الرأى المهنى لاختصاصى الجماعة عن أسباب ودوافع السلوك فى المواقف الاجتماعية المختلفة .

والدراسة ليست هدفاً فى حد ذاتها ، وإنما هى وسيلة للتحليل فى خدمة الجماعة ، فعن طريق المعلومات التى جمعها الاختصاصى يستطيع تفسير مواقف الأعضاء نحوه واتجاهاتهم الودية أو السلبية ويحاول تفسير سلوك كل عضو .

ويعتمد التحليل على المعلومات المتاحة بالتقارير التى يقوم الاختصاصى بتسجيلها وهو يعتمد فى تفسيره للسلوك على إطاره النظرى المستمد من الخدمة الاجتماعية وقيمتها ومبادئها وفلسفتها بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة ، ويجب أن تكون نظريته شاملة لجميع الحقائق المتاحة ومدى الارتباط بينها ، حيث أنه لا يفسر موقفاً واحداً فى الفراغ ولكنه يفسر الموقف فى تكراراته وما إذا كان هذا السلوك قد أصبح سمة الموقف فى تكراراته أم هو مجرد موقف طارئ .

ويهدف تحليل الموقف فى خدمة الجماعة الى :

أولاً : دراسة اخصائى الجماعة :

وذلك باعتباره المساعد والمعين ، من حيث التزامه بتوظيف ماعنته العملية على أحسن وجه ممكن والاختصاصى لا يمكن أن يؤدي دوره نجاح لتحقيق أهداف العمل مع الجماعات الصغيرة الا اذا توفرت لديه الأساسيات الآتية :

- ١ - المعرفة العلمية الكافية .
- ٢ - القدرة على فهم السلوك .
- ٣ - فهم المبادئ الأساسية للعمل مع الجماعات الصغيرة والقدرة على تطبيقها .
- ٤ - المهارات الأساسية .

ثانياً : دراسة الجماعة بأعتمادها الأداة الرئيسية للمساعدة

ولذلك من حيث نموها ونمو اعضائها ، مدى تأثير الجماعة على اعضائها وما يصاحب نمو الجماعة تجاه التنمية والمجتمع المحلى .

ثالثاً : التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعة

ويتم التوصل الى ذلك عن طريق متابعة التقارير المختلفة حيث أنها تؤدي فى آخر الأمر الى ظواهر معينة ، فاذا أمكن التنبؤ بها يعمل الاختصاصى على التخطيط لها والاستفادة بها .

الأساليب المختلفة لتحليل الموقف

أولاً : الأسلوب التحليلي :

ويعتمد هذا الاسلوب على تقسيم الموقف إلى عناصره الأساسية المتفاعلة وذلك على النحو التالى :

١ - تحديد الموقف ذاته أو المشكلة (ماهية الموقف) : أو ما يمكن ان يطلق عليه الطرف المجهول فى المعادلة التى من المطلوب العمل على حلها ، وتكون عادة بعض التصرفات الصادرة من الأخصائى أو الجماعة أو أعضائها .

ب - تحديد مكونات الموقف (أجزاء المشكلة) أى عناصره الأساسية :

وهناك فى جميع المواقف ثلاثة عناصر أساسية تدخل فى تكوينها هى:

١ - الجماعة وأعضائها .

٢ - الأخصائى .

٣ - المؤسسة .

أما بقية العناصر فتختلف من موقف الى آخر مثل :

١ - البرنامج .

٢ - ديناميكية الجماعة .

٣ - المجتمع المحلى ... وغير

وهى قد تظهر فى موقف وتختلف فى آخر على حسب طبيعة الموقف نفسه وعموماً يتركز تحليل هذه العناصر على توضيح ما هو كائن بالنسبة لكل منها كما حدث فى الموقف .

ج - تحديد ما يجب ان يكون (الحلول المقترحة) : وقد يتطلب الموقف أيضاً توضيح ما ينبغى أن يكون وخاصة بالنسبة للدور المقترح .

ثانياً : الأسلوب الجزئى :

وقد تكون المناقشة الجزئية حيث يتم التعرض لكل موقف على حدة حسبما ورد بالتقرير المعروض وتحليل عناصره المختلفة :

الجماعة - الاختصاصى الاجتماعى - أعضاء الجماعة - البرنامج -
المؤسسة - ديناميكية الجماعة - المجتمع المحلى ٠٠٠ الخ ٠

ثالثاً : الأسلوب الزمنى

ويتم تقسيم التقرير الى عناصره الزمنية

١ - ما قبل الموقف : من حيث العناصر التى ساهمت فى تكوين الموقف
أى المشكلة ٠

٢ - الموقف نفسه : من حيث العناصر المختلفة التى ساهمت أساساً فى
تكوين الموقف أو المشكلة ٠

٣ - ما بعد الموقف : أى التأثيرات البعدية للموقف على العناصر المختلفة
التي ساهمت فيه والتي سيقوم الاختصاصى بمتابعتها ٠

دليل مناقشة الموقف فى العمل مع الجماعات

ومنقوم بعرض لبعض المؤشرات التى يمكن الاسترشاد بها عند
مناقشة المواقف المتعلقة بالعمل مع الجماعات ٠

أولاً : مناقشة الموقف بسلوك الاعضاء :

فالمواقف الخاصة بسلوك أحد الأعضاء قد ترتبط بالسلوك الحداثى أو

الانطواء المتكرر فيجب مناقشة المواقف من حيث :

١ - يجب تقبل العضو وتقدير مشاعره بغض النظر عن سلوكه ٠

٢ - يجب ان يدرس الاختصاصى سلوكه واستجاباته تجاه العضو ٠

٣ - يجب دراسة استجابة الجماعة نحو العضو ٠

٤ - يجب على الاختصاصى ان يدرس دوافع العضو ٠

وفى ضوء هذه المؤشرات يمكن تقديم المساعدة المطلوبة ، ويمكن تحويل العضو ذو السلوك العذرائى الى أخصائى خدمة الفرد اذا لم يتمكن أخصائى الجماعة من مساعدته عن طريق الخبرات الجماعية .

ثانياً : مناقشة المواقف الخاصة بالأخصائى

فالموقف هنا يتصل اما نحو عضو من الأعضاء أو نحو مجموعة من الأعضاء أو نحو الجماعة كلها فيجب مناقشة الموقف من حيث :

- ١ - يجب دراسة تصرف الأخصائى بالنسبة لعضو الجماعة أو الى مجموعة من اعضاء الجماعة أو الى الجماعة نفسها .
- ٢ - الحكم على تصرف الأخصائى فى الموقف يكون على أساس الآتى:
 - ⇐ مبادئ العمل مع الجماعات .
 - ⇐ المهارات المهنية .
 - ⇐ عمليات خدمة الجماعة .

ثالثاً : المواقف الخاصة بالجماعة ككل نحو الأخصائى

ويتمثل ذلك فى سلبية الجماعة واستمرارها فى الفوضى والاضطرابات بالرغم من دخول الأخصائى مكان الاجتماع ، ويجب النظر الى الموقف فى ضوء :

- ١ - يجب تقبل الجماعة بغض النظر عن سلوكها .
- ٢ - يجب على الأخصائى الانحاز ويأخذ المشكلة كمسألة شخصية تتعلق به .
- ٣ - يجب دراسة الدوافع التى دفعت الجماعة الى التصرف بهذه الصورة غير المرغوبة .

٤ - يجب اشتراك الجماعة في حل مشكلاتها الجماعية ويكون ذلك على النحو التالي :

⇐ عرض المشكلة على الجماعة بمنتهى البساطة والوضوح دون ذكر أسماء الأعضاء الذين تسببوا في المشكلة .

⇐ يجب على الأخصائي، ألا يتحيز إلى عضو أو عشيرة في الجماعة .

⇐ يجب على الأخصائي أن يستغل بعض النقاط التي يمكن استغلالها كأساس لحل المشكلة وذلك عند مناقشة أعضاء الجماعة للمشكلة .

⇐ عدم الرجوع إلى المشكلة والتحدث عنها بعد أن تصل الجماعة إلى حل لها .

⇐ يجب اشتراك الجماعة بعد ذلك في أوجه نشاط تدخل البهجة والسرور عليها .

رابعاً : المواقف الخاصة بالجماعة نحو الجماعات الأخرى :

وبجب مراعاة المؤشرات الآتية أثناء تحليل الموقف :

١ - هل تتم المنافسة بين الجماعات من خلال الروح الرياضية السليمة ، بحيث يتقبل الأعضاء الانتصار والهزيمة أو يحاولون الانتصار بأي طريقة حتى ولو كانت غير مشروعة .

٢ - هل لديهم القدرة على الحكم على الجماعات الأخرى بنوع من الحيادية وتقبل نواحل التفوق التي تتوفر في الجماعات الأخرى ومحاولة الاستفادة من خبرات الجماعات الأخرى ومهاراتها .

٣ - هل يستطيع القادة أن ينسقوا أعمالهم مع قادة الجماعات الأخرى ويدخلون في مشروعات تعاونية مشتركة تؤدي لتنمية روح الصداقة بين أعضاء هذه الجماعات مثل التخطيط لرحلة أو حفلة مشتركة .

الموقف الأول :

مساعدة عضو مهرج فى الجماعة :

عندما كانت الجماعة تمارس أنشطتها كان العضو (اسماعيل) دائم التهريج ، ويقلب موضوعات المناقشة الى مواقف ضحك واصبح سلوكه مقلق للأعضاء الآخرين فى الجماعة ، وفى أحد اجتماعات الجماعة كانت الجماعة تناقش موضوع المعسكر الذى ترغب الجماعة فى اقامته ، وهنا بدأ (اسماعيل) فى التهريج ، وخاصة على خطة الجماعة فى اقامة المعسكر ، وتجاهل الأخصائى تهريج (اسماعيل) واقترح على الأعضاء توزيع مسئوليات المعسكر ، واقترح على (اسماعيل) ان يقوم بالاتصال لإعداد المكان ، وتحمل مسئولية التغذية فى المعسكر ورفض العضو (اسماعيل) ، وهنا قال له الأخصائى بأنه سيساعده فى القيام بهذه المسئولية ، وهنا رد العضو بأنه سيحاول القيام بكل ما هو مطلوب منه ، وفى المعسكر قام (اسماعيل) ما هو مسئول عنه على أكمل وجه ، وكان الأخصائى يساعده فى ذلك ، وأثنى عليه الأخصائى كما أثنى على باقى اعضاء الجماعة الآخرين لما قاموا به من جهد لإنتاج معسكر الجماعة •

واستمر الأخصائى فى مساعدة اسماعيل بعد انتهاء المعسكر وكان دائم الثناء عليه وتوجيهه فى كل فرصة مناسبة ، فتحسن سلوكه وأصبح مندمجاً فى نشاط الجماعة راضياً دون الحاجة الى التهريج ، وأصبح إيجابياً فى الحياة الجماعة للجماعة ، واختارته الجماعة فى الانتخابات ليكون رئيساً لها فيما بعد •

س - ما هو دور المشرف والأخصائى فى هذا الموقف .

دور الأخصائى :

- ١ - مساعدة الأخصائى للعضو المهرج يسبقها دراسة مستحداً **المهلب** دراسة الأعضاء ، والجماعة فيبدأ الأخصائى فى التعرف **على** خصائص شخصية اسماعيل وموقف الأسرة منه .
- ٢ - دراسة التقارير لمعرفة أنماط السلوك من العضو اسماعيل .
- ٣ - إعطاء العضو بعض مسئوليات الجماعة ومساعدة العضو فى تنفيذها .
- ٤ - يجب على الأخصائى ان يشعر العضو بأنه محبوب ومقبول .
- ٥ - محاولة مساعدة العضو من خلال مواقف الجماعة كما وضع فى التسجيل ، وعند توزيع المسئوليات على أعضاء الجماعة واشترأك العضو فى هذه المسئوليات .
- ٦ - استخدم الأخصائى للمهارة فى استخدام وتقدير المشاعر كما وضع فى الشاء على عضو الجماعة المهرج عندما قام بتنفيذ مسئولياته .

دور المشرف :

- ١- دراسة تقارير الجماعة للوقوف على طبيعة سلوك العضو .
- ٢- مساعدة الأخصائى فى وضع لمساعدة العضو المهرج .
- ٣- إجراء مقابلات إشرافية فردية لمناقشة حالة العضو وأسلوب مساعدته .
- ٤- مساعدة الأخصائى لتطبيق مهارات العمل مع الجماعات .

الموقف الثانى :

حضر الأخصائى الجديد الى مكان إجتماع الجماعة وقت راحتهم ، وقبل ميعاد الاجتماع وكانت الأصوات تنعالى من الأعضاء ولم يعطى

الأعضاء أى اهتمام للأخصائى واستمروا فى أماكنهم وأرتفع الأصوات وطلب منهم الأخصائى الصمت ، ولكن الأعضاء لم يستجيبوا له ، فثار الأخصائى ، وقال لأعضاء الجماعة بأنهم لا يستحقون ان يعمل معهم ، وذهب على الفور الى المشرف وطلب منه عدم العمل مع تلك الجماعة ورفض المشرف طلب الأخصائى وقال له بأنه سيعمل مع الجماعة ،

ناقش دورك كمشرف وكأخصائى للجماعة

حقائق الموقف :

- ١- أخصائى الجماعة جديد .
- ٢- الجماعة لا تعرف الاخصائى .
- ٣- تصرف المشرف مع الأخصائى .

موقف الأخصائى :

- ١- تصرف الأخصائى خاطئ ، فهو لم يطبق مبدأ التقبل ومبدأ البدء مع الجماعة من حيث هى ، كما لم يطبق المهارة فى تقدير المشاعر
- ٢- يجب على الاخصائى ابلاغ الأعضاء بمكان وموعد الاجتماع .
- ٣- استخدام الأخصائى النمط الديكتاتورى من خلال تهديد الجماعة .
- ٤- تسرع الأخصائى فى الذهاب للمشرف .
- ٥- يجب على الأخصائى ان يعلم بأنه سيكون فى موقف اختبار من الجماعة .

موقف المشرف :

- ١- لم يقم المشرف بدوره لأنه لم يساعد الأخصائى على فهم دوره .
- ٢- لم يطبق المشرف المهارة فى تقدير المشاعر .

٣- إن الدور المهنى للمشرف يتطلب مساعدة الاختصاصى لكى يبدأ العمل مع الجماعة .

٤- يجب على المشرف أن يزود الاختصاصى بالأسلوب الذى يستعمله لإعادة العلاقة المهنية بينه وبين الجماعة مطبقاً مبدأ النشاط الذاتى .

الموقف الثالث :

تصرف إخصائى جماعة فى حالة سرقة :

لاحظ إخصائى الجماعى الذى يعمل مع إحدى الجماعات فى مؤسسة للأحداث تكرار حالات السرقة ، وقد شك الإخصائى فى أحد الأعضاء ثم ذهب إلى المشرف عارضاً عليه الموقف ، ومقترحاً اختبار هذا العضو بوضع مبلغ من المال فى أحد الأماكن التى يتردد عليها العضو كثيراً ، ومراقبته للتأكد فيما كان هذا العضو هو السارق أم لا .

وضح التصرف الملائم للمشرف فى هذا الموقف ؟

حل الموقف

على المشرف إتباع الآتى :

أولاً : على المشرف رفض هذا الاقتراح المقدم من الإخصائى مؤكداً له على ضرورة عدم وضع العضو موضع اختبار فى المواقف المتعلقة بالاخلاقيات مؤكداً على تقبل العضو وعدم تقبل سلوكه .

ثانياً : وحتى يتأكد من اقتناع الإخصائى بذلك لا بد وأن يوضح له

النقاط التالية :

١- إذا فرض أن هذا العضو هو السارق فعلاً ، وقد يشعر إنك موضع اختبار فلم يأخذ هذا المبلغ وبالتالي لن يتم التأكد من أنه هو السارق ألم

• لا

- ٢- يجب على المشرف ان يساعد الأخصائى فى وضع خطة لعلاج سلوك العضو ، سواء كان من خلال مقابلات فردية أو من خلال الجماعة .
- ٣- إذا فرض أن هذا العضو ليس السارق ووجد هذا المبلغ أمامه ، وقد أغراه أو كان فى حاجة لهذا المبلغ فى هذا الموقف بالذات فأخذ المبلغ فهنا نكون حكما عليه انه السارق الذى يبحث عنه الأخصائى ، وهو لم يسرق من قبل وقد يعود على السرقة .
- ٤- بالإضافة الى ضرورة وضع قواعد عامة فى الجماعة تمنع أو تقلل من فرصة حدوث سرقات ، ويمكن مناقشة الجماعة فى هذا الشأن حتى تشارك فى وضع هذه القواعد مثل التنبيه على الأعضاء بوضع نقودهم فى الامتات ، وعدم تواجد الأعضاء فى عنابر النوم أثناء النشاط . . وهكذا .

الموقف الرابع :

حاجة الأخصائى الى مساعدة المشرف :

لاحظ المشرف حاجة أحد الأخصائيين الذين يتولى الإشراف عليهم ، للمساعدة فى عمله مع الجماعة ، ولكن هذا الأخصائى يحاول التهرب من مواجهة هذا الواقع فيتأخر عن مواعيد الاجتماعات الإشرافية ، ويجيب على الأسئلة الموجهة من المشرف اجابات مقتضبة يذكر فيها أنه لا يقابله أى مشكلات فى عمله مع الجماعة .

وضح التصرف الملائم للمشرف فى هذا الموقف ؟

حل الموقف :

أولاً : على المشرف ان يدرك جيداً ان تصرف الأخصائى الاجتماعى لا يؤثر على تقبله له وان يعمل على مساعدته فعلاً .

ثانياً : ولما كانت وسائل الإشراف هي المقابلة التمهيدية والملاحظة
اثناء العمل ، التسجيل ، الاجتماعات الإشرافية ، ولما كانت المقابلة قد تمت
فعلى المشرف استخدام الوسائل الثلاث الأخيرة .

فمن الوسيلة الأولى : يتمكن من معرفة نقط الضعف فى عمله مع
الجماعة سواء فى زيارته للجماعة التى يعمل معها فى اجتماعات المناقشة
الخاصة بها أو اثناء ممارسة أعضائه للبرامج وعليه وتسجيل ملاحظاته عن
هذه الزيارات .

وبالوسيلة الثانية : على المشرف ان يطلع على تسجيل الأخصائى
عن الجماعة والمقارنة بين ملاحظته التى دونها لعجزه عن التعبير عنها أو
لتغاضيه عن ذكرها .

وبالوسيلة الثالثة : وهى الاجتماعات الإشرافية فعلى المشرف اثناء
بالاجتماعات الفردية مقدراً للأخصائى جهوده مع الجماعة ، مع عدم التسرع
إلى نقط الضعف التى اكتشفها فى دوره معها مضيفاً ان الاجتماعات
الإشرافية الفردية لها دور هام بالنسبة للعمل فى المؤسسة موضعاً ان كلا
منهما (المشرف - الاخصائى) يستفيدا من مهارات وخبرات بعضهما
البعض ، وأن كل منهما يحتاج لمساعدة ومعاونة الآخرين ، واقتراح عقد
اجتماعيين فرديين كل اسبوع بجانب الاجتماع الإشرافى الجماعى الذى يعقد
بين المشرف والمشرف عليهم داخل المؤسسة .

وفى الاجتماع الإشرافى الجماعى يعمل المشرف على تغيير
الاخصائى وذلك يبدأ الاجتماع بعد حضوره موضعاً ان هذه الاجتماعات
الجماعية وسيلة لتقوية العلاقة بين المشرف والمشرف عليه وان كل منهم له
دوره الفعال فى هذه الاجتماعات ، وعليه ألا يحاول اجباره على الاشتراك

فى المناقشة ، ما لم يبد هو الرغبة فى ذلك مع ترك مجال المناقشة لبعض
الاخصائيين واذا كان لاحدهم بعض الصعوبات فعلى المشرف التحدث فيها،
الأمر الذى سوف يساعد الأخصائى هذا على تقبل التوجيه بصدر رحب
كوسيلة لمساعدة المشرف الذى يحتاج للمساعدة .

وفى الاجتماعات الإشرافية الفردية التالية يجب على المشرف تكرار
تقديره لعمل هذا الأخصائى مبدئياً فقط للضعف التى لاحظها فى دوره مع
الجماعة ذاكراً ان هذا يحدث دائماً مع كل اخصائى فى مستهل عمله مع
الجماعة .

أى أن دور المشرف يتلخص فى مساعدة الاخصائى على التعبير عن
مخاوفه حول امكانية نجاحه فى عمله مع الجماعة حيث ان إنكار هذه
المشاعر يعد المعوق الأساسى لممارسة الدور المهني .

الموقف الخامس :

مثال لاجتماع اشرافى تقويى محلول :

فى أحد الاجتماعات الإشرافية اتفق كل من المشرف والأخصائى على
ان يكون الاجتماع التالى لاجتماع تقويى ، وقال المشرف للأخصائى تستطيع
ان تحدد النقاط التى تريدها للمناقشة فى الاجتماع .

وفى الاجتماع المحدد سأل المشرف الاخصائى ما إذا كان قد أعد
النقاط المخصصة للمناقشة فى الاجتماع فأجاب الاخصائى بأنه قام بإعداد
النقاط وكانت هى :

- ١- فهم أساليب وعمليات طريقة العمل مع جوانب القصور فى ممارسة
هذه الطريقة .

- ٢- تنمية المهارات المتعلقة بالبرنامج .
- ٣- ربط واستخدام المعلومات النظرية بمهارات التدريب .
- ٤- طريقة كتابة التقارير واستخدام الإشراف .
- ٥- طريقة العمل في المؤسسة وعلاقتها بدور الاختصاصي .

ويعرض هذه النقاط أثني المشرف على الاختصاصي وقال إنها نقاط هامة وضرورية ، وقال له المشرف أنه يمكن ان يطلع على استمارة التقييم .

س- باعتبارك مشرف ناقض هذا التقرير مبيناً رأيك فيه ؟

الأجابة :

من التسجيل اتضح الآتي :

- ١- الاختصاصي لم يفاجأ بالتقييم ، بل كان على علم بموعده .
- ٢- أعطى المشرف الفرصة للاختصاصي للاستعداد للاجتماع الإشرافي التقييمي .
- ٣- ظهر تقبل الاختصاصي للتقييم ، كما ان العلاقة الإشرافية تبدو طيبة ، وهي عنصر هام في اطمئنان للاختصاصي .
- ٤- ساعد المشرف الاختصاصي على ان يقوم بالتقييم بنفسه وهذا يوضح حرص المشرف على اشتراك وتعاون الاختصاصي في الاجتماع التقييمي وهذا يمثل عنصر اساسي لنجاح التقييم .
- ٥- يتضح من التسجيل ان المشرف فاهماً لدوره واستطاع ان يوجه الاجتماعي الإشرافي التقييمي ، وهذا يدل على النمو المهني المحقق .

الموقف السادس :

مثال لموقف إشرافى :

قام المشرف بزيارة إخصائى جماعة مصطفى كامل بمؤسسة الاحداث
وأثناء عقد الجماعة للاجتماع سألته عن بعض الأمور التى تتعلق بعمله مع
الجماعة .

ناقش هذا الموقف ...

الإجابة :

١- المشرف تصرف بأسلوب خاطئ لأنه يجب ان يكون موجوداً فى
مكان الاجتماع قبل ان تبدأ الجماعة اجتماعها وذلك لملاحظة الموقف
قبل بدء الاجتماع ، وإذا لم يستطع المشرف ان يكون موجوداً فى
مكان اجتماع الجماعة قبل بدء الاجتماع وحضر فى اثنايه ، عليه ان
يجلس فى هدوء ، ولا يتدخل فيما تقوم به الجماعة من نشاط إلا اذا
تطلب الأمر ذلك .

٢- يمكن ان يشترك المشرف فى النشاط إذا سمحت الظروف بذلك لان
هذا يعمل على ايجاد الجو الاجتماعى المناسب فى الجماعة ويزيد من
أواصر العلاقة بين المشرف والجماعة ، ويقلل من تأثير وجوده
كشخص من خارج الجماعة .

٣- يجب ان يترك المشرف للجماعة حرية مناقشة الموضوعات التى
ترغب فى مناقشتها واتخاذ القرارات التى تراها وتناسبها — أى يجب
عليه ألا يفرض عليها رأياً معيناً .

تقرير عن مقابلة تمهيدية بين مشرف وأخصائى جماعة (١)

فى تمام الساعة الرابعة إلا خمس دقائق من مساء يوم السبت الموافق ١٩٩١/٢/١ حضر الأستاذ حسن ، وهو أحد الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم تعيينهم منذ اسبوعين للعمل بالمؤسسة والذى سيتولى العمل مع جماعة الفتيان بدلاً من رائدها الذى سيترك العمل بسبب نقله للعمل بالاستاذية حيث طرق باب مكتب المشرف الذى كان مفتوحاً آنذاك وقد بدا على حركته بعض التردد ثم حيا المشرف الذى كان فى انتظاره حسب الموعد السابق تحديده بينهما فى آخر لقاء لهما اثناء محاضرات الدورة التوجيهية فى الأسبوع الماضى - فقام المشرف مرحباً ورد عليه التحية داعياً لياه للجلوس مشيراً الى كرسى أمام المكتب فشكره الأخصائى ثم جلس وبدأ حديثه قائلاً أنه قد حضر الى الاجتماع قبل الموعد لأنه موجود بالمؤسسة منذ بدء النشاط فى الساعة الثالثة وحضر طابور تحية العلم لجماعات الشباب وقد أعجب بنظام الأعضاء وحماسهم .

وفرد عليه المشرف مرحباً به ومهنئاً له تعيينه بالمؤسسة مثلياً عنيه اهتمامه بعمله واحترامه المواعيد وأوضح له أنه أيضاً كان فى انتظاره حسب الموعد وأنه يعلم أنه يسكن قريباً من المؤسسة ولعل ذلك يسهل عليه الوصول الى المؤسسة دون أى تعب أو تعطيل فى المواصلات ، فرد الأخصائى بأنه مشى المسافة من منزله الى المؤسسة لقرىها كما أنه يكون فى منزله يومياً الساعة الثانية والنصف وهكذا أيضاً سوف يتيح له فرصة كافية للراحة حين بداية نشاط الجماعات مع الفتيان فى تمام الساعة الخامسة مساءً يومياً و اضاف قائلاً أنه يعرف أيضاً كثيراً عن أعضاء المؤسسة بحكم

(١) إبراهيم مرعى ، مرجع سابق ، ص ٣٩٨ : ٤٢٢ .

بحكم الجيرة فى السكن . فرد عليه المشرف مبيناً له ان ذلك امر سيساعده كثيراً فى تكوين علاقات طيبة مع الأعضاء وربما يكون عاملاً مساعداً فى تخفيف كثير من بعض المخاوف التى يستشعرها عادة الأخصائيين عند بدء تعاملهم مع جماعاتهم ، حينئذ قال الأخصائى وهو يفرك كفيه أنه فى الحقيقة قد أستفاد كثيراً من الدورة التوجيهية التى أعدتها المؤسسة للموظفين والأخصائيين الجدد خلال الأيام السابقة فقد فهم عن طريقها كثيراً من الجوانب الإدارية والتنظيمية التى يسير العمل بالمؤسسة وفقاً لها ثم استطرد فى حديثه وهو ينظر الى أسفل قائلاً ان ما يقلقه بعض الشئ أنه لم يسبق له ممارسة العمل مع جماعات فیتان من قبل وان كل تعاملاته دائماً كانت قاصرة على جماعات الشباب والناشجين . فرد المشرف عليه قائلاً بأن القلق إنما هو شعور طبيعى يشعر به عادة الأخصائيين عند بداية العمل مع جماعات جديدة عليهم خاصة إذا ما كان أعضاء هذه الجماعات من مراحل سن أو من فئات لم يسبق لهم العمل معها ، ولكن ذلك الشعور لا يلبث أن يزول بعد قليل من بداية ممارسة العمل مع هذه الجماعات حسب الأسس والمبادئ المهنية السليمة ومع تفهم رغباتهم واحتياجاتهم وأنه مما لاشك فيه ان ممارسته للعمل مع الجماعات السابقة وخبراته وان اختلفت سن الأعضاء إلا أنه سيساعده كثيراً فى العمل معهم وإقامة علاقات مهنية طيبة لأن الأسس والمبادئ الفنية المهنية التى تقوم عليها العلاقة المهنية وتقوى واحدة بالنسبة للعمل مع كل الجماعات من أى سن .

وفى خلال ذلك كان الأخصائى يتابع باهتمام حديث المشرف ثم قال ان ذلك صحيح وأنه كان يود لو عرف بعض المعلومات التى تفيده عن الجماعة التى سيعمل معها .

فأجابه المشرف قائلاً له " بكل سرور " وأوضح له انه سيعمل مع جماعة من الجماعات الفيتان بالمؤسسة واسمها جماعة " الثورة " وهى جماعة مكونة منذ سنة تقريباً ومعظم أعضائها كانوا من أعضاء جماعات الأشبال بالمؤسسة الذين انتقلوا الى جماعات الفيتان بعد وصولهم الى سن التاسعة وهو بداية فئة السن لأعضاء الجماعة والتي يتراوح من اعضائها من التاسعة الى الرابعة عشر ومعظمهم من تلاميذ المرحلة الابتدائية وقلة منهم من تلاميذ السنوات الاولى والثانية والاعدادية واضاف قائلاً أنها جماعة مكونة بغرض شغل واستثمار أوقات فراغ الأعضاء وهم جميعاً من أبناء الحى الذى تقع فيه المؤسسة . كما ان الجماعة تتبع برنامج ذو جدول زمنى محدد لتنظيم الاستفادة من امكانيات المؤسسة من أدوات رياضية وأدوات ترفيهية وملاعب وقاعات اطلاق واجتماعات وصلات للعب . كما ان للجماعة مجلس إدارة منتخب ولائحة داخلية منذ أربعة شهور ، كما إن لها اشارة وشعار خاص وهو رسم يشمل نسر الثورة تحته عبارة " جيل الثورة جيل الحرية والاشتراكية والوحدة " ولقد عمل الرائد السابق معهم منذ بداية تكوين الجماعة وحتى الآن وهو سترك العمل بالمؤسسة بسبب ثقله فى عمله الرئيسى الى بلدته بالاسكندرية .

وإن الأعضاء يعرفون ذلك ويعرفون أيضاً إن هناك رائد آخر جديد سوف يتولى العمل معهم ابتداء من الغد كما وإن الرائد القديم سوف يقوم بتقديمه للجماعة غداً فى الحفل الذى أعدته الجماعة لتكريم الرائد السابق وبالترحيب بالرائد الجديد .

وهنا بدت على وجه الأخصائى علامات الانبساط والارتياح وقال ان الصورة قد اتضحت الآن أمامه وأنه أصبح لديه فكرة لايأس بها عن

الجماعة وأنه يظن أنه بالتعامل مع أعضاء الجماعة سوف يعرف كل التفاصيل عن الجماعة وأعضائها .

آمن المشرف على كلامه هذا وأكد له ان التعامل مع الجماعة سوف يتيح له فرصة كاملة لتفهم الجماعة وأعضائها عن طريق الخبرة المباشرة ومن خلال التفاعل والعلاقات معهم .

ثم سأل المشرف الأخصائي عما ينوى عمله مع الأعضاء غداً بعد ان تنتهى حفل التكريم ويودع الأعضاء الرائد السابق فى الساعة السادسة حيث ان ذلك فى تنظيمهم لحفل الغد لأن الرائد السابق سيسافر فى قطار الساعة السابعة مساء .

فرد الأخصائي أنه بلا شك سوف يبدأ بتعريف نفسه لهم يشكر لهم احتفالهم به وتكريمهم لزميله السابق وسيشئ عليهم مشاعرهم ويبدى لهم سروره بالعمل معهم كما وأنه سيشاركهم توديعهم للرائد السابق ، وأنه يرى أن يدعم بعد ذلك يعرفونه بأنفسهم ثم سأل المشرف عن بعض ألعاب التنساية التى يمكن ان تساعد على ذلك والتى تتناسب وهذا السن من الأعضاء .

فرد المشرف إنه يمكنه ان يسأل الأعضاء عن لعبة من الألعاب التى يريدون لعبها خاصة وانهم يعرفون العديد منها ويجيدونها لسابق ممارستهم أيها ، وفضلاً عن ذلك فهناك لعبة سلسلة الأسماء ولعبة اسماء المطربين ثم بدأ يشرح له اللعبة الثانية بأن يكتب النصف الأول من اسماء مشاهير المطربين والمطربات على عدد من الأوراق ويبقى الأسم على عدد آخر مماثل من الأوراق ويوزعها على الأعضاء ثم يبدأ كل عضو جالس فى أول الصف بقراءة الأسم الذى فى ورقته بعد ان يقدم نفسه بذكر اسمه ومدرسته

والسنة الدراسية له بعد ذلك يقوم العضو الذى يعمل معه النصف الآخر من اسم المطرب ويقدم نفسه ويمكن ان يقوم العضو بتقليد المطرب الذى يهمل ورقة باسمه أو اسمها .

وأوضح المشرف الأخصائى ان الأمر متروك له باختيار الأسلوب الذى يراه مناسباً خاصة وان لديه من الخبرات ما يساعده على حسن تدبير الظروف والتصرف السليم . كما أنه يمكنه الاستعانة بكتاب اسمه الف لهمة وهو موجود بمكتبة المؤسسة ويمكن الاطلاع عليه بالمكتبة او استعارته .

فرد الاخصائى بأنه سيقوم بالاطلاع عليه بالمكتبة بعد الاجتماع اليوم ، وكان يبدو عليه الاطمئنان وشكر المشرف لهذا الشرح و اضاف قائلاً أنه الآن أكثر شعوراً بالامان وان القلق الذى كان يساوره قد خفت خفته فعلاً .

فطمأنه المشرف بأن هذا القلق سيزول تماماً بعد علاقاته مع الجماعة والعمل معها والتعرف عليها وأنه ربما قد تقابله بعض الصعوبات فى البداية ولكنه من خلال التعامل مع الأعضاء فى الجماعة وتكوين العلاقات الطيبة يمكنه التغلب عليها .

كما وأنه دائماً على استعداد للمناقشة معه فى المواقف التى يشعر أنه يحتاج فيها لتبادل الرأى والمشورة أو التوجيه والاستئثار عن أى موضوع متعلق بالعمل مع الأعضاء وكذلك يمكنه الاستعانة بخبرات وآراء المدرب الرياضى ومدرب الهوايات ومدرب الموسيقى وأمين المخازن الذى سبق له التعرف عليهم فى الدورة التوجيهية ، ولأنك فى أن الجميع لديهم الاستعداد والرغبة لمساعدته والتعاون معه قدر استطاعتهم خاصة وأن سياسة المؤسسة تقوم على التفاهم والتعاون بين جميع العاملين فيها من إداريين وفنيين ولخصائين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

فرد الاختصاصى بأنه فعلاً قد تعرف بهم جميعاً وأنه شعر من خلال حديثه معهم باستعدادهم الطيب لمعاونته وإن ذلك مما يشجعه على بذل كل جهد لديه فى سبيل مساعدة أعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها وأهداف المؤسسة أيضاً .

ثم سأل المشرف عما إذا كان موعد الاجتماعات الفردية معه ستكون دائماً فى مثل هذا الموعد ؟

فأجاب المشرف أنه بالفعل سيكون الاجتماع الإشرافى الفردى له سبوعياً فى مثل هذا الموعد ونفس المكان وإن هذا الاجتماع سيكون الوسيلة التى تتيح اللقاء بينهما على أفراد لعرض ما لديه من مواقف أو مشكلات أو برامج يحتاج فيها لرأى واستشارة أو توجيه . . كذلك لمناقشة ما يتعلق بأعضاء الجماعة أو برامجها أو أسلوب العمل معها وتفهم احتياجات أعضائها وكذلك مناقشة كل ما يتعلق بتنسيق برامج جماعته مع باقى جماعات المؤسسة . هذا الى جانب الاجتماع الإشرافى الجماعى لأخصائى جماعات الفتيان والذى يعقد فى الثلاثاء الأول من كل شهر فى تمام الساعة الرابعة وهو مكمل للاجتماعات الفردية لدراسة وبحث الموضوعات المشتركة وحل المشاكل المتشابهة بين هذه الجماعات والعمل من أجل التعاون والتنسيق بين المجهودات ، وبين له أن هناك سجلاً لتدوين محاضر هذه الاجتماعات والتى يتولى بالتأليف أحد الاختصاصيين سكرتاريتها .

وأضاف المشرف بأن هذه الاجتماعات الإشرافية إنما الهدف منها تحقيق التعاون بين المشرف والأخصائيين وتبادل الخبرات والآراء التى تساعد على رفع كفاءتهم الفنية والارتقاء بمستواهم فى الأداء الوظيفية لهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

ثم سأل المشرف الاحصائي عما إذا كان فى مواعيد هذه الاجتماعات ما لا يناسبه ؟

فرد الأخصائى بالنفى وبأن هذه المواعيد تتناسب مع ظروفه كثيراً .
فسأله المشرف عما إذا كان لديه ما يرغب فى الاستفسار عنه او استيضاحه فرد الأخصائى بأنه قد استوضح بالفعل كل ما كان يطلبه ثم شكر المشرف لتوجيهاته فرد عليه المشرف الشكر وتمنى له التوفيق فى عمله الجديد حيث كان قد انتهى الاجتماع . فقام المشرف مصافحاً الأخصائى وودعه عند باب مكتبه وكان يبدو على الأخصائى الإرتياح والسرور .
وكانت الساعة تقارب الخامسة .

التعليق :

حضر المشرف إلى مكان الاجتماع السابق عليه (مكاناً وزماناً) فى الموعد المحدد وكان فى انتظار الأخصائى وذلك يعنى اهتمام المشرف بإعداده للاجتماع وتقديره لمشاعر الأخصائى باحترامه المواعيد وكذلك يعطى مثلاً للأخصائى فى الاهتمام بالمحافظة على المواعيد والاهتمام الآخرين .

ترك المشرف باب مكتبه مفتوحاً وقد يقلل ذلك من الاحساس بالغموض فى نفس الأخصائى ويعطيه بعض الشعور بالأمان وتقلل نسبياً من التوتر النفسى فى مثل هذه الظروف (الخوف والحساسية الزائدة) كما ساعد على ملاحظة المشرف لسلوك الأخصائى وتعبيرات وجهه منذ اولى وهلة ولا شك أن ذلك يساعده فى التجاوب مع الأخصائى بالأسلوب المناسب .

أهتم المشرف بالأخصائى وأعد للاجتماع الإعداد المناسب ووقف ليرحب به وبأدله التحية وطلب منه ان يستريح فى الكرسى الموجود بالمكتب وفى كل هذا السلوك تقديراً واحترام للأخصائى يساعد على تخفيف التوترات لديه وإيضاً يضع لبنة فى صرح علاقة مهنية سليمة قوامها الاحترام والثقة والحرية المتبادلة .

تجانب المشرف مع الأخصائى وقدر له اهتمامه بالحضور مبكراً للمؤسسة واهتمامه بعمله واحترامه المواعيد وأوضح له أنه يعلم أنه يسكن قريباً من المؤسسة ويفيد ذلك فى أن المشرف مهتم بالأخصائى وقد أعد للاجتماع بالاطلاع على البيانات الخاصة بالأخصائى وذلك على جانب ان تعبيره عن احترامه واهتمامه بالأخصائى يساعد فى البدء مع المشرف عليه من حيث هو .

بدأت مهارة المشرف فى استخدام الواقع فى الزمن الحاضر عندما بين للأخصائى ان معرفته بالأعضاء بسبب الجيرة سيساعده على تخفيف التوترات ويزيل بعض المخاوف التى يستشعرها الأخصائيين فى مثل هذه المواقف كذلك يتبين لنا مهارة المشرف فى قيادة الاجتماع نحو تحقيق أهداف المقابلة التمهيدية المعروفة والاتصالات الواعية لكل ما يصدر عن الأخصائى والتجاوب معه .

اطمئن الأخصائى للمشرف وعبر له عما يقلقه بعد الشئ فخفف المشرف من مشاعر القلق لديه بوصفه أنه شعور طبعى وابرز له بعض الجوانب الايجابية فى شخصيته وهى الخبرة السابقة فى العمل مع الشباب التى ستساعده فى عمله مع الفتيان فهو بذلك يساعد الأخصائى فى فهم واستخدام الذات .

أوضح المشرف للأخصائى رداً على سؤاله عن طبيعة الجماعة التى سوف يعمل معها ويلاحظ إن تناول الجوانب العامة والثابتة فى حياة الجماعة دون التطرق الى التفاصيل أو الى شخصيات الأعضاء ويرجع ذلك الى حرصه ان يترك الفرصة للأخصائى لدراسة الجماعة وفهمها من خلال تفاعله وتعامله معها ، حتى لا يصادر حقه فى تقرير مصيره اذا ما تسلط عليه بأفكاره واحكامه عن الجماعة وأعضائها وأيضاً لينمى عند الأخصائى مهارة استخدام الواقع فى الزمن الحاضر بدراسته لواقع الجماعة حالياً دون التقيد بماضيها مما يحجب رؤية حاضرها كما ان ذلك يفيد الأخصائى بتعمده استغلال نشاطه الذاتى .

سأل المشرف الأخصائى عن خطته فى العمل مع الجماعة وهو بذلك يريد ان يتعرف على تصور الأخصائى ليفهمه ويعرف نقطة بدايته فى التعامل وكذلك يساعده فى تحمل المسؤولية محققاً وظيفة الريادة الثانية للإشراف مستمراً فى تحقيق أهداف المقابلة التمهيدية .

سأل الأخصائى المشرف عن بعض ألعاب التسلية المناسبة للتعارف وقد يكون ذلك تعبير عما يشعر به الأخصائى من خوف لازال فى نفسه من العمل مع هذه الفئة العمرية واعتماداً على المشرف وقد رد عليه المشرف بأنه يمكن أن يسأل الأعضاء عن لعبة مما يعرفون وذلك ليعتمد الأخصائى على نفسه وكذلك ليتفاعل مع الأعضاء ويتعرف عليهم على إمكانياتهم وأيضاً ليؤكد ان برنامج الجماعة يجب ان ينبع منهم وبمشاركتهم ديمقراطياً وحتى لا يشعر الأخصائى بالاحباط لعدم اشباع رغبته فى المساعدة فقد وجهه المشرف الى استغلال موارد المؤسسة بما فيها من مكتبة وكتب وكان

يكنى ذلك ولم يكن هناك داعى لشرح لعبة التعارف التى افرد لها المشرف جزءاً من تقريره وكان من الممكن الإشارة إليها دون ذكر تفاصيلها .

أوضح المشرف للأخصائى ان الأمر متروك له باختيار الأسلوب المناسب وبهذا يؤكد المشرف على حق الأخصائى فى تقرير المصير ويوضح معالم العلاقة الاشرافية من زاوية الحرية المتبادلة بينهما فى حدود وظيفة المؤسسة .

أوضح المشرف للأخصائى استعداداه لمناقشة المواقف المهنية التى يشعر أنه فى حاجة لمناقشتها معه وهو بذلك يوضح له طبيعة دوره كمشرف ومساعدته له فى تحمل مسئوليات عمله مع المؤسسة . كما أوضح له بعض الموارد البشرية بالمؤسسة التى يمكن للأخصائى الاستعانة بها والمشرف هنا يوضح أيضاً بعض الجوانب الادارية بالمؤسسة التى يستطيع الأخصائى استغلالها بعد التعرف عليها وفهمها .

أوضح المشرف للأخصائى مفهوم الإشراف ووسائله فى تحقيق أهداف الإشراف من خلال الاجتماعات الإشرافية والتقارير وهو بهذا يستكمل تحقيق الأهداف الأربعة الأساسية للمقابلة التمهيدية .

تقرير عن

اجتماع اشرافى فردى بين مشرف و اخصائى جماعة

كان مقررا ان الاجتماع الاشرافى الفردى اليوم الموافق ١١/٧/١٩٩٠ بينى وبين الاستاذ " ابراهيم " وهو اخصائى حديث العمل وان كان قد اكتسب الخبرة فى عمله مع الجماعة حيث عمل معها أربعة أشهر .

حضر الأستاذ " ابراهيم " قبل موعد الاجتماع بنصف ساعة توجه الى مكتبه وأخذ يقلب أوراقه ويستجمع معلوماته قبل ان يلتقى بالمشرف
بدأ المشرف الاجتماع ممتدحا وصول تقارير الاخصائى قبل الاجتماع بوقت كاف لأن ذلك اعطاه فرصة للاطلاع عليها قبل الاجتماع لاختيار الموضوعات التى سوف تكون مادة للمناقشة فرد الاخصائى بأنه كان حريضا على ذلك ليستفيد من توجيهات المشرف .

أعطى المشرف الاخصائى فى بداية الاجتماعى الفرصة ليسأل ما يشاء من الأسئلة التى تتعلق بعمله عامة ، ولكن الاخصائى أستفسر عما لاحظته المشرف وما هى تعليقاته بخصوص التقارير التى قدمها الاخصائى له .

فقال المشرف أن هناك أشياء كثيرة ومهمة لفتت نظره وأبرزها سلوك العضو (محمد) والذى يتصف بالعدوان والعضو (حسين) والذى يتصف بالانطواء أثناء اشتراكهم بمعسكر العمل الذى أقيم بالمؤسسة واحتياجهم الواضح للمساعدة وتقدير مشاعرهم ، واقترح المشرف ان يناقش هو والاخصائى سلوك العضوين فى هذا الاجتماع لمعرفة الأسباب المحتملة التى دفعتهم الى هذا السلوك أو وضع خطة لمساعدتهم ، كما اقترح مناقشة

برنامج الجماعة ووضع خطة بشأنه .. فوافق الاخصائى على اقتراح المشرف مؤكدا انه كان ينوى عرض هذه الأفكار .

ثم ذكر الاخصائى انه بخصوص العضو (محمد) والذي يتميز بالعدوان فسوف يتقبل سلوكه ويساعده على التعبير عن مشاعره وعدم كبتها، وسيحاول تدعيم علاقته به حتى يزيد عامل الثقة ويساعده على ان يتحمل جزء من مسئوليات الجماعة مع استخدام وسائل الدراسة فى ذلك من خلال الملاحظة والاصغاء .

أما بالنسبة للعضو (حسين) فذكر أنه منطوى ويحب الانفراد بنفسه، وفجأة يثور إذ حاول الأعضاء مساعدته أو إلماحه فى النشاط ، وذكر أن الوقت الذى قضاه مع الجماعة لم يكن كافياً لتحديد الدافع الى سلوك هذا العضو ، وسوف يقوم بدراسة العضو وظروفه والجماعة والأسرة أيضاً انطلاقاً من مبدأ الدراسة المستمرة للتعرف على الدافع الى هذا السلوك لتتم عملية المساعدة ، وسوف يحاول ان يسند اليه بعض المسئوليات البسيطة داخل الجماعة لتدعم العلاقة بينه وبين باقى الأعضاء ويساعده على اكتساب الثقة فى نفسه .

أشار المشرف ان هذا عمل مهنى سليم ، وأنه يجب العمل على تقوية العلاقة مع الجماعة ، واقترح المشرف على الاخصائى ان يقوى علاقته مع الجماعة على اساس الاشتراك فى النشاط مع الأعضاء إذا اقتضى الأمر او مساعدتهم على وضع وتصميم برامجهم بما يتمشى مع حاجاته ورغباتهم المتغيرة انطلاقاً من مبدأى التغير والتخالف .. وعلى ذلك يستطيع الاخصائى ان يستخدم البرنامج كوسيلة لتعديل السلوك .

ولا شك ان التخطيط للبرامج وتنظيمها لهما أثرهما الإيجابي البناء في تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها .

ثم سأل المشرف الاختصاصي عما إذا كان لديه أفكار بخصوص الجمع الجماعة المقترحة للأيام القادمة ، فأجاب بأن الأعضاء طالبوا بعقد الاجتماع معه لوضع خطة لممارسة الأنشطة المحببة لديهم وسوف يحرص على أن تكون في حدود وظيفة المؤسسة وقيم المجتمع الخارجى ، وان تفى بطلباتهم ورغباتهم ، وانتهى الاجتماع فى الموعد المقرر له تماماً .

تقرير عن اجتماع اشرافى جماعى

مقدمة

بعد انقضاء فترة حوالى ثلاثة أشهر على بداية عمل الاختصاصيين الاجتماعيين الجدد بالمؤسسة قررت الاكتفاء بعمل اجتماع اشرافى جماعى موحد للجميع وبإلغاء الاجتماعات الاشرافية الفردية التى تقتضى منى بلل الجهد (١) .

ولهذا حددت يوم الثلاثاء الأول من كل شهر فى الساعة السادسة مساء موعداً لعقد الاجتماع الاشرافى الجماعى بالمؤسسة (٢) وكنت قد ناقشت الاختصاصيين الاجتماعيين فى جدول الأعمال المقترح بهذا الاجتماع وهددت الموضوعات ذات الاهمية المشتركة (٣) وقد قمت بإعداد جدول للأعمال من ١٥ نقطة تنطى الاجتماع الذى يستمر ثلاث ساعات (٤) وقد تعمدت ان يتضمن جدول الأعمال عرض ملخص للتعريف بكتاب اطفالنا وكهدف نسوسهم للمرحوم يعقوب قام الذى ظهر ضمن مجموعة كتاب الهلال لما يتضمنه من عرض تاريخى لاسلوب عمل الاختصاصى مع الجماعات المتفككة خارج المؤسسات (٥)

تقرير الاجتماع :

فى الساعة السادسة تماماً دخلت قاعة الاجتماعات بالمؤسسة وكان هناك بعض الاخصائيين موجودين بينما لم يحضر البعض الآخر ، واغلقت الباب خلفى ونبهت على الفراش الا يسمح بدخول أحد لقاعة الاجتماعات ، وعندما نبهنى الاخصائيين ان بعضهم لم يحضروا بعد ، اخبرتهم بأننى فعلت ذلك كعملية تعليمية لهم وسأفتح الباب فى الساعة السادسة والنصف حتى يكون قد تجمع كل الذين حضروا متأخرين (٦) .

وقد جلس الجميع على هيئة نصف دائرة وكانت الاضياء كافية وقد قام أحد الاخصائيين فور دخوله بمحاولة وضع قطعة كرتونة على زجاج أحد النوافذ المكسورة التى كان يدخل منها بعض الهواء البارد ، فأعذرت لهم عن ذلك وعن الضوضاء التى يثيرها الحرفيون فى الشارع المجاور حيث يشتغلون بسمكرة السيارات (٧) .

وقد عرضت على الاخصائيين جدول الأعمال المكون من ١٥ نقطة : نذرى سيتم الالتزام به ، ثم ابتدأت أعرض عليهم النقاط تباعاً وبسرعة حتى يمكن الانتهاء فى حدود الوقت المقرر (٨) ، وعندما وصلت الى الفقرة السابعة سمعت مهمة من البعض فأستفسرت منهم وعلمت ان البعض يرجو الرجوع للنقطة الرابعة مراة أخرى لمناقشتها ، فأخبرتهم بأن تقريراً عن الاجتماع سيصلهم وبه توضيح لهذه النقطة وتأسفت عن الرجوع اليها لأن جدول الأعمال مشحون والوقت ضيق (٩) .

وأبدأت أناقش بقية النقاط الواردة فى جدول الأعمال حتى وصلت الى الفقرة العاشرة وهى خاصة بالاخصائى الاجتماعى عبد الفتاح الذى أعادى عليه أحد أعضاء الجماعة بالضرب وطلبت منه ان يحكى لزملائه كيف تم

ذلك وقد همهم الاخصائى بخجل : م خلاص الموضوع انتهى على - بر ،
ولكننى اصررت على مناقشة ذلك باعتباره موقفاً تعليمياً (١٠) .

وقد كانت الموضوعات من الحادى عشر الى الخامس عشر
موضوعات ادارية تتعلق بميزانية بعض الجماعات التى يعمل عملها
الاخصائيين فكانوا يتناقشون فى تفصيلات الأرقام بينما كان البعض الآخر
لا يخصه هذا الموضوع فكانوا يتحدثون مع بعضهم البعض ، وقد طلب أحد
الاخصائيين الاستئذان بالتصريف حيث ان كل النقاط التالية لا ارتباط لها
بعمله .

وحوالى الساعة التاسعة انتهت مناقشة جدول الأعمال وانتهت
الاجتماع مؤكداً على الاخصائيين بأن هذا الموعد سيكون موعداً شهرياً
للاجتماع الاشرافى الجماعى ، واننى سأقوم بأعداد جدول الأعمال من واقع
ملاحظاتي على أعمالهم وعلى التسجيلات التى يقومون بكتاباتها ، وفى رأى
أن هذا الاجتماع كان مثمراً ومفيداً للجميع ولا حاجة للاجتماعات الاشرافية
الفردية من الآن فصاعداً .

تقرير عن

زيارة المشرف لملاحظة الاخصائى اثناء عمله مع الجماعة

فى نهاية الاجتماع الاشرافى الفردى أخبر المشرف اخصائى جماعة
رئيس أنه يريد أن يحضر لزيارته فى الجماعة يوم الاثنين القادم ، فرد
الاخصائى بأن كل شئ يسير على ما يرام وأنه لا يرى داعياً لمثل هذه
الزيارة وأنه عندما سيجد أن هناك داعياً لزيارته سيطلب منه ذلك (١) ، فرد
المشرف بأن هذه الزيارة غير ضرورية وأنه عندما سيجد فرصة أخرى
مناسبة سيقوم بزيارته (٢) .

وفي يوم الاثنين التالي كانت جماعة رمسيس قد قررت القيام برحلة الى بورسعيد بمناسبة شمس النسيم وذلك في الساعة السابعة صباحاً ، وقد حضر المشرف في الساعة السابعة اربعاً وسلم على الاخصائي - الذي بدت عليه الدهشة - آيه رايك في المعجزة دي ، فرد اخصائي الجماعة أهلاً وسهلاً تشرف في أى وقت احنا ما بنسرقش (٣) .

وعندما بلغت الساعة السابعة وهو موعد قيام الرحلة طلب المشرف من السائق ان يقوم بالعربة لأنه من اللازم الالتزام بالمواعيد وان الذى سيتخلف عن الرحلة اليوم سيعرف بعد ذلك ان من الضرورى الحضور فى الموعد بالضبط وقد أصر المشرف على ذلك على الرغم من ان الاخصائي أخبره أن بعض الأعضاء لم يحضروا بعد ولا مانع من الانتظار ربع ساعة لأنهم يحضرون من أماكن بعيدة (٤) .

وعندما قامت العربة ابتداء أعضاء الجماعة يحاولون ترديد بعض الأغاني الجماعية ولكن اتضح عدم توفيقهم فى الاستمرار فى ترديد أغنية متكررة فقام المشرف قائلاً اننى سأعلمكم بعض الأغاني الجماعية المناسبة لمثل هذه الرحلات وابتداء يردد معهم بعض الأغاني التى أعجبت أعضاء الجماعة واستمروا فى ترديدها وبعد انتهائه من ذلك وجه العضو "صلاح" حديثه للأخصائي قائلاً آمال ما بتعلمناش أغاني حلوة زى ديه إيه يا أستاذ (٥) .

وعند الوصول الى بورسعيد التفت الأعضاء حول المشرف قائلين نحن ببعض ان تكون جولة حرة علشان نعرف نتفصح ونشترى وبلانش نمشى طابور زى الأطفال ولكن المشرف قال لهم إن المسئول عن الرحلة هو الأستاذ الاخصائي وانا مجرد ضيف فقط فيجب ان تسألوه (٦) ، وقد

استجاب الاخصائى بعد تردد لطلب الأعضاء بجعلها جولة على الرغم من أن الاتفاق قد كان على أساس أن يلتزم الأعضاء جميعاً بالتواجد مع بعضهم سوياً خاصة وإن عددهم ٢٥ عضواً فقط (٧) .

وقد انصرف أعضاء الرحلة فى ثنائيات أو ثلاثيات على أن ينضموا فى الساعة الثالثة عند محطة جمرى (الرسوة) وقد طلب المشرف أن يبقى معه عضوين لشراء احتياجاته فطلب الاخصائى من العضوين (ابراهيم ، على) مصاحبه (٨) .

وفى أثناء تجول المشرف مع العضوين أخذ يسألها عن البرنامج الذى مارسته الجماعة طوال الشهر الماضى وعن رأيها فى الخبرات التى يفيدهم بها المشرف (٩) .

وقد التقى المشرف والاخصائى ومجموعة من الأعضاء وقرروا التوجه الى شاطئ البحر وعند وصولهم الى الشاطئ خلع بعض الأعضاء ملابسهم وجروا نحو البحر فى سراويلهم الداخلية فقام المشرف موجهاً حديثه للاخصائى بأنه يجب ألا يسمح لهم بذلك حيث ان عملنا بالنسبة لهؤلاء الأعضاء هو أننا فى مقام أولياء أمورهم ويجب ألا تسمح لهم بالاستحمام فى البحر خاصة وأننا فى شهر ابريل والجوال مازال أميل الى البرودة بعد وأصر على خروج الأعضاء من البحر فنادوا على المشرف وانضموا الانصياع لأمره فطلب منه الاخصائى الانصراف والانتظار فى عربة الأتوبيس وأن يعطيه الفرصة ليتصرف معهم (١٠) .

مواقف المناقشة

الموقف الأول :

برأى اخصائى الجماعة أحد أعضاء جماعته يدخل فى المؤسسة فطلب منه الكف عن التدخين وعاقبه بحرمانه من الاشتراك فى النشاط لمدة اسبوع، فذهب العضو الى المشرف واشتكى اليه ما فعله معه الاخصائى . فقال له المشرف ان الاخصائى تصرف معه تصرفاً خاطئاً ، وسوف يذهب اليه ليوضح له خطاه وسوف يلغى هذا الحرمان ، وسوف يشترك فى أنشطة الجماعة .

ناقش تصرف الاخصائى ، ثم ناقش تصرف المشرف .

الموقف الثانى :

اتساء ممارسة جماعة الايمان لأحد أنشطتها الفنية فى المرسم الخاص بالمؤسسة ، وبمعاونة الاخصائى حضر المشرف الى المرسم وطلب من الجماعة ان توقف نشاطها لأنه يريد ان يجتمع بهم لأمر هام .

ناقش تصرفات المشرف فى هذا الموقف . .

الموقف الثالث :

لاحظ المشرف ان أحد الاخصائيين المشرف عليهم يميز فى معاملته لبعض أعضاء الجماعة مما يترتب ظهور بعض الخلافات والصراعات داخل الجماعة بين الأعضاء بعضهم البعض ، الأمر الذى يعوق نمو الجماعة بصورة طبيعية .

وضع التصرف المناسب للمشرف وكيفية توجيهه للاخصائى / راء
خطورة هذا الاتجاه .

الموقف الرابع :

قام أحد أخصائيو الجماعة ببعض الأعمال التى كان من المفروض أن
يقوم بها أعضاء الجماعة انفسهم رغبة منه فى كسب ود الأعضاء
والحصول على التقدير والمكانة من جانبهم ، وقد علم المشرف بذلك .

وضح تصرف المشرف فى هذا الموقف ؟؟؟

الموقف الخامس :

. أثناء استعداد الجماعة لأقامة سوق خيرى بالمؤسسة وفى أثناء حماس
الأعضاء اندفع العضو أحمد لتكوين أحد المصاييح فأصطدم بالعضو "على"
والذى نهره على ذلك الأمر الذى أدى الى تشابكهم بالأيدى وقد تدخل
الاخصائى لفض المشاجرة فما كان من العضو " على " ان صفع الاخصائى
فرد الاخصائى الصفعة للعضو وأعلن انسحابه من الجماعة وذهب الى
المشرف شاكياً ، فقابله المشرف بجفاء موضحاً له خطأه الجسيم وأنه لا يعى
دوره جيداً .

ناقش تصرفات الاخصائى ثم ناقش تصرفات المشرف ؟

الموقف السادس :

ذهب أحد الاخصائيين حديثى العهد بالمهنة الى المشرف موضحاً ان
الجماعة التى كلف بالعمل معها ترفض التعاون معه .

وضح دور المشرف فى هذا الموقف؟

الموقف السابع :

حاول الأخصائى ان يمنع الأعضاء عن التقدم برحلة ، الأمر الذى أدى الى ثورة الأعضاء ، وذهبهم الى المشرف يشكون الأخصائى مطالبين بتدخله لاقناع الأخصائى للسماح لهم بالذهاب الى رحلة .

ما هو الموقف الذى يجب أن يتخذه المشرف ؟

موضحاً الأسباب التى تدعوه الى ذلك ؟

الموقف الثامن :

لم يتمكن أحد الأخصائيين من تكوين علاقة طيبة بينه وبين زملائه بالمؤسسة وتعذر عليه كذلك معاونة الجماعة التى يعمل معها ، على تكوين علاقات مع الجماعات الأخرى بالمؤسسة الأمر الذى ترتب عليه أن انعزل الأخصائى عن باقى العاملين بالمؤسسة وانعزلت الجماعة عن الجماعات الأخرى .

وضح أثر هذا الموقف على العمل بالمؤسسة وناقش دورك كمشرف فيه .

الموقف التاسع :

فى الاجتماع الأول الذى عقده أخصائى الجماعة مع جماعة الجرية أظهر الأعضاء سلبيةهم بالنسبة للأخصائى وعدم الاهتمام به وبما يقول ، فتألم الأخصائى وشعر بعدم تقبل الجماعة له . وبعد انتهاء الاجتماع طلب الأخصائى من المشرف عقد اجتماع إشرافى طارئ لمناقشة الموقف معه . وفى أثناء الاجتماع الإشرافى قال المشرف للأخصائى (اتنى ألتمس العذر للجماعة لأنه يبدو أنك أنت السبب) .

ناقش تصرفات كل من الأخصائى والمشرف .

الموقف العاشر :

فوجئ أحد المشرفين بمجموعة من أعضاء احدى الجماعات تدخل مكتبه طالبة منه تغيير الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة فوراً .

ناقش هذا الموقف موضحاً ما يلى :

- ١- الخطوة الأولى التى يتخذها المشرف ازاء هذا الموقف .
- ٢- الخطوات التى يتخذها بعد ذلك لدراسة الأسباب والاحتمالات التى أدت لهذا الموقف .
- ٣- خطة المشرف لعلاج هذه المشكلة مع هؤلاء الأعضاء والأخصائى الذى يعمل معهم .

الموقف الحادى عشر :

جاء فى تقرير أحد المشرفين الليليين (وهو غير متخصص فى الخدمة الاجتماعية) أنه لاحظ أثناء مروره على عنبر نوم جماعة الفتيان فى ساعة متأخرة من الليل أن رئيس الجماعة كان يلعب القمار مع أعضاء الجماعة وأن البعض منهم كان يدخل السجائر فى أثناء اللعب .

كيف تتصرف كمشرف مهنى ، ثم كأخصائى جماعة فى هذا الموقف .

الموقف الثانى عشر :

أثناء المقابلة الاشرافية الفردية وجه المشرف الحديث الى الأخصائى قائلاً أنتى لاحظت انك تردد الألفاظ التى أقولها كالبيغاء دون فهم وأولى به الا تردد أى مصطلح الا اذا كنت تفهمه حتى يمكنك الاستفادة من عمليّة الاشراف .

ناقش ذلك .

الموقف الثالث عشر :

فيما يلي بعض المواقف التي تواجه المشرف .

وضح كيف يمكن ان يساعد الاخصائى الذى يقوم بالاشراف عليه .

- ١- اذا كانت تنقصه المهارة والخبرة فى البرامج الفنية .
- ٢- اذا انخفضت نسب تردد اعضاء الجماعة فى اجتماعاتها بشكل كبير .
- ٣- اذا استخدم الاخصائى الاجتماعى الأسلوب الديكتاتورى بشكل مستمر .
- ٤- إذا فرض على الجماعة تنظيم وظيفى لتنظيم اعمالها .
- ٥- إذا استخدم الأسلوب الأبوى مع جماعة من الناضجين .

أسئلة لمواقف امتحان محلولة

أقرأ التسجيل التالى ، ثم أجب عن السؤال الذى يليه :

(١) جماعة بأحدى المؤسسات الايوائية مكونة من تسعة أعضاء تتراوح أعمارهم بين ٩ ، ١١ سنة وقد واطبت الجماعة لمدة ثلاثة أشهر على الاجتماع أسبوعياً بأحدى حجرات المؤسسة المخصصة للالعاب ، وقد لوحظ خلال تلك الفترة استمرار أعضاء الجماعة فى اظهار حاجاتهم للتعبير عن العدوان وكانت وسيلتهم فى ذلك انتزاع اى شئ فى الحجرة يقذفون به بعضه البعض ، ويتميز (أحمد) وهو أصغر أعضاء الجماعة سناً بالعدوان وعدم قدرته على مشاركة بقية الأعضاء فى نشاطهم لخوفه منهم ، وكان يلزم دائماً الاخصائى الذى وجد صعوبة فى اشراكه مع الآخرين .

(١) وقد حضر الأخصائي في إحدى اجتماعات شرة من ..
زاهية اللون ، وقبل تقديم الكرة للجماعة ، قدمت الى (احمد) أثناء اجتماعهم مع
الأخصائي احدى ألعاب التسلية بحجرة المؤسسة وفي يوم آخر حضر
الأخصائي الكرة ولكنه في هذه المرة لعب مع (أحمد) في وجود عدد من
أعضاء الجماعة وقد كان (احمد) سعيداً بذلك ، وفي الاجتماع التالي حضر
الأخصائي الكرة ، وقد طلب (أحمد) الكرة ليلعب بها وقد رد بأنه يمكنه
اللعب بها وكل عضو في الجماعة يمكنه أن يشترك في اللعب وقد استجاب
بقية الأعضاء بشغف كبير ماعداً (أحمد) الذي انزوى في ركن من الحجرة
ووقف خلف منضدة يشكل قطعة من الصلصال ، ووجه الأخصائي الحديث
لأحمد قائلاً بأن الجماعة تحب أن يشاركها في لعبتها وأنه يعلم مدى شغفه
بلعب الكرة ، ولم يستجب (احمد) لكلام الأخصائي ،

(٣) وبدأ (سعيد) يقود الجماعة في اللعب بالكرة ، ويتميز (سعيد)
بمستوى من النضج أعلى قليلاً من بقية أعضاء الجماعة وبمهارة كبيرة في
لعب الكرة ، وكان (سعيد) يقذف بالكرة في اتجاهات مختلفة للأعضاء الذين
وقفوا في دائرة مسرورين ، وبعد فترة من اللعب اقترح الأخصائي على
الأعضاء ان يفكر كل منهم في طرق مختلفة لقذف الكرة لادخال عنصر
"تنسيق على اللعب ، ورغم اهتمام أعضاء الجماعة بفكرة الأخصائي إلا
أنهم اخفقوا في اقتراح لعبة جديدة مثوقة وعندئذ اقترح الأخصائي لعبة
معينة وقام بتعليمها للأعضاء وقد استجاب الأعضاء بحماس كبير لاقتراح
الأخصائي وبدأوا يمارسون اللعب بسرور ، وخلال هذا النشاط كانت الكرة
في محور اهتمام الجماعة .

(٤) وبالرغم من هذا النشاط المتنوع لم يتحرك (احمد) من مكانة فى ركن الحجرة واستمر فى تشكيل الصلصال ، وعندما كانت الكرة تصل الى مكانه يتصبث بها قليلا ثم يتركها ، وقد أدرك الأخصائى ثنائية أن (احمد) يرغب فى اللعب بالكرة فدعاه مرة أخرى للعب مع بقية الاعضاء ، كما كان ينبهه أيضاً - عندما كان يحتفظ بالكرة فترة قليلة - الى أن أعضاء الجماعة فى حاجة اليها لاستئناف نشاطهم .

وقد تكرر من (احمد) هذا التصرف عدة مرات ، وفى مرة - عندما وصلت الكرة الى مكانه - تشبث بها بغناد شديد ورفض اعادتها الى أعضاء الجماعة ولكنه لم يبذل أية محاولة للعب بها ، والتف حوله الأعضاء يحاولون انتزاعها منه ، فتدخل الأخصائى ليمتنع الأعضاء من استعمال القوة لاستعادة الكرة .

(٥) خلال المشاهدات حطم (سعيد) - دون قصد منه - النموذج الذى شكله (أحمد) من الصلصال ، عندئذ اندفع (احمد) فى ثورة خارجاً من الحجرة متشبثاً بالكرة وهو يصرخ ويبكى ، ثم جثم على الكرة فى ركن خارج الحجرة ، وجرى كل الأعضاء خلفه وواصلوا محاولة انتزاع الكرة منه ووقف الأخصائى بينه وبينهم وقال ان (احمد) منزوع للغاية لأنه امضى وقتاً طويلاً فى تشكيل نموذج الصلصال ولذلك فقد تشبث بالكرة لأنه يعلم بان الجماعة تريدّها .

(٦) وبسرعة انسحب (أشرف) من الأعضاء وعاد الى حجرة النشاط، ثم رجع بعد بضعة دقائق وفى يده تمثال يطابق النموذج الذى قام (أحمد) بتشكيله ، وقد اتى الأخصائى على تصرف (أشرف) وتقديره للجهد الذى بذله من أجل (احمد) وحرصه على مصالحته ، ولكن لم يظهر الرضا على

(أحمد) تماماً ، وقد أبدى أعضاء الجماعة أيضاً إعجابهم بتصرف (مبلهم
(أشرف) ، ثم انصرف الأعضاء لكى يمارسوا معاً نشاطاً آخرأ .

وسار (أحمد) و (أشرف) متباطنين ، وانتهاز الإخصائى الفرصة
وعرض عليهما اقتراحاً بممارسة لعب الكرة مع بعضهما لفترة من الوقت اذا
كانا يرغبان فى ذلك وحتى ينتهى من كتابة تقاريره ، وطلب الإخصائى
منهما إعادة ترتيب الحجرة بعد انتهاء اللعب .

وقد أبدى (أحمد موافقته وكذلك (أشرف) ، وأمضيا وقتاً طويلاً فى
اللعب .

السؤال : حلل المواقف التى جاءت فى التسجيل . وأذكر رأيك المهنى
فيها .

(١) المعلومات الواردة فى التسجيل :

- ١- جماعة مكونة من ٩ أعضاء تتراوح أعمارهم بين ٩ - ١١ سنة
يعيشون فى إحدى المؤسسات الإيوائية .
- ٢- يعبر أعضاء الجماعة عن ميولهم العدوانية .
- ٣- أحمد وهو أصغر الأعضاء سناً يميل الى العدوان ولكنه لا يستطيع أن
يجارى الأعضاء الآخرين فى عدوانهم خوفاً منهم .
- ٤- كان يلزم الإخصائى دائماً .
- ٥- وجد الإخصائى صعوبة فى اشراكه مع بقية الأعضاء .

التحليل :

١ ، ٢ - جماعة بين الأطفال دون سن المراهقة يعيشون فى مؤسسة إيوائية
ينتابهم القلق والتوتر ويعبرون عن ذلك بالقلق بالملوك العدوانى .

٣ - (أحمد) وهو أصغر أعضاء الجماعة سنّاً يخاف من عدوان الأعضاء الآخرين ولا يستطيع أن يجاريهم في عدوانهم ولذلك فهو لا يشعر بالأمن في الجماعة . وعندما يفقد العضو الأحساس بالأمن فلا يشعر بالانتماء الى الجماعة ويسعى وراء الحصول على الأمن لدى الكبار ، وملازمته للأخصائى تعبر عن رغبته في اشباع حاجته الى الأمن بالانتماء الى أخصائى الجماعة .

٤ - حاول الاخصائى اشراك العضو (أحمد) فى أنشطة الجماعة حتى يشعره بالانتماء الى الجماعة وهو الوضع الطبيعى وحتى يحصل على ما يحتاج اليه من الأمن فى داخل الجماعة وليس من خارجها .

ونلاحظ ان ارتباط العضو بالاخصائى يبعده أولاً عن خبرات الجماعة وبالتالي يعوق نموه ، ويقوى لديه الميول الطفلية والاعتماد على الكبار فى تصريف أموره ، وثانياً يجلب عليه مزيداً من العدوان وكرهية ومخطط الجماعة الأمر الذى يريد من عزله وابتعاده عن الجماعة والاتصاق بالاخصائى .

٥ - مقاومة العضو للارتباط بالجماعة دليل على استمرار مخاوفه وسلوكه الطفلى والتماس الأمن لدى الأخصائى .

(٢) المعلومات الأساسية فى التسجيل :

١- أحضر الأخصائى كرة ملونة وقدمها الى (أحمد) قبل تقديمها للجماعة، وكان ذلك أثناء ممارسة الأخصائى لبعض ألعاب التسلية معه .

٢- فى مرة تالية لعب الأخصائى بالكرة مع (أحمد) فى وجود عدد من أعضاء الجماعة وكان (أحمد) سعيداً بذلك .

٢- فى الاجتماع التالى طلب (احمد) الكرة ليلعب بها وحده والكرى
"احسنائى أخبره بأنه يمكنه اللعب بالكرة وكذلك كل عضو فى
الجماعة ... وقد استجاب أعضاء الجماعة وأقبلوا على اللعب
بالكرة .

٤- انسحب (احمد) فى ركن من الحجرة وأخذ يشكل قطعة من
الصلصال، ثم عرض الأخصائى على (احمد) رغبة الأعضاء فى أن
يشاركهم اللعب ولكنه لم يستجب للأخصائى .

التحليل :

١- حاول أخصائى الجماعة تحويل اهتمام أحمد من الارتباط به الى
الاهتمام بممارسة اللعب بالكرة ، فى نفس الوقت يوفر له الاطمئنان
الذى يحتاج اليه ويشعره أنه موضع اهتمامه الشخصى .

٢- سعى الاخصائى الى اتخاذ نمط التفاعل بينه وبين العضو والتخطيط
معه باعتباره من ذوى الحاجات الخاصة ولا يمكنه الاستفادة من
عمليات الجماعة ، ولكن الأخصائى يحاول فى نفس الوقت الاستفادة
من الموقف الجماعى فيلعب معه بالكرة فى وجود الأعضاء
الأخرين .

وقد يودى مثل هذا التصرف من جانب الأخصائى الى مخاطرات ان لم
تكن علاقته وثيقة بالجماعة وتدرك ان اهتمام الأخصائى بشخص
معين اما يقصد به ادماجه فى حياة الجماعة ، والا فانه يمكن ان
يؤدى الى زيادة رفض الجماعة لهذا العضو واتهام الأخصائى
بالتحيز .

٣- يبدو أن (أحمد) لا يزال يفتقد الأمن فى الجماعة ولذلك يطلب الكرة ليلعب بها وحده ولكن الأخصائى يضع فى حزم قيوداً على هذا السلوك ويخبره أنه يستطيع ان يلعب بالكرة وكذلك كل عضو فى الجماعة وبذلك يقترب الأخصائى من طبيعة العلاقة المهنية التى تتمثل فى أنه موجود بالجماعة لمساعدة جميع الأعضاء ، وقد استجاب أعضاء الجماعة ، وهنا تبدو براعة الأخصائى المهنية إذ أنه جعل أعضاء الجماعة يشعرون أن تصرفه مع زميلهم (أحمد) كان تصرفاً طبيعياً وأنه يمد يده بالمساعدة للجميع وبالتالي يوقف أى مشاعر سلبية نحوه أو نحو العضو أحمد .

وقد كان أخصائى الجماعة يهدف الى ان يقبل العضو (أحمد) على اللعب مع زملائه وبالتالي تتوفر له فرص التكيف مع الأعضاء والاستفادة من مواقف الجماعة .

٤- ولكن إيجاب (أحمد) عن اللعب مع أعضاء الجماعة تعنى أن التأييد والمساعدة التى يقدمها أخصائى الجماعة له لم توفر له الأحساس بالأمن والشعور بالانتماء ويعتبر انسحابه رد فعل طبيعى للشعور بالخوف من مشاركة الأعضاء فى لعبهم كما ان انصرافه الى تشكيل قطعة الصلصال يمثل تعبيراً عما يشعر به توتر وقلق ، وقد أراد أخصائى الجماعة ان يصحح اتجاهاته نحو الجماعة واستل على تقبلها لأحمد برغبتها فى أن يشاركها اللعب .

(٣) المعلومات الواردة فى التسجيل :

- ١- يقوم العضو (سعيد) بقيادة الجماعة وهو يتميز بمستوى من النضج أعلى قليلاً من بقية أعضاء الجماعة ويتميز بمهارة كبيرة فى لعب الكرة .
- ٢- كان سعيد ينظم اللعبة ويديرها ويلعب الأعضاء فى سرور .
- ٣- طلب أخصائى الجماعة من الأعضاء أن يفكروا فى أساليب أخرى للعب بالكرة ولكنهم لم يستطيعوا ابتكار ألعاب أخرى .
- ٤- اقترح أخصائى الجماعة لعبة معينة وقام بتعليمها للأعضاء الذين تحمسوا للعبة وكانت الكرة هى محور اهتمام الجماعة .

التحليل :

- ١- ظهرت فى الجماعة قيادة تعتمد على كل من النضج الجسمى والمهارة فى لعب الكرة .
- ٢- وكان (سعيد) قائد الجماعة قادر على إشباع حاجات الأعضاء فى الأمن والتعبير عن العدوان بطرق مشروعة .
- ٣- يطبق أخصائى الجماعة مبدأ الديمقراطية عندما يقترح على الأعضاء التفكير فى طرق أخرى للعب بالكرة وقبل أن يتطرق اليهم الملل من التكرار ، وعندما عجز الأعضاء عن ابتكار طرق جديدة التمسوا منه أن يقترح عليهم فكرته وقد استفاد أخصائى الجماعة من الموقف من ناحيتين هما :

- أ - ترك الأعضاء ليفكروا أولاً بأنفسهم فيما يشاءون من ألعاب وهكذا يجعل الموقف مثيراً للابتكار والتفاعل بين عقول الأعضاء ، ويلجأ الى الأسلوب الديمقراطى بطريقة طبيعية .

ب - لم يفرض الأخصائى فكرته الا عندما استنفذت الجماعة جهدها فى تقديم فكرة أو لعبة جديدة وعندما تقدم بفكرته كان 'وقف مهيناً لتقبل ما عرضه على الجماعة كما أنه يواصل جهوه نى تعليم اللعبة الجديدة للأعضاء وهو بذلك بنمى لديها مهارات جديدة ويحاول تحقيق اشباعات جديدة لها .

(٤) المعلومات الواردة فى التسجيل :

- ١- لم يقبل (أحمد) على اللعب مع أعضاء الجماعة وأستمر فى تشكيل قطعة الصلصال ولكنه كان يمسك الكرة عندما تصل اليه ثم يتركها .
- ٢- أدرك أخصائى الجماعة أن (أحمد) يرغب فى اللعب بالكرة فدعاه الى الاشتراك مع باقى الأعضاء .
- ٣- كان الأخصائى ينيهه عندما كان يحجز الكرة ويمسك بها الى حاجة الأعضاء الجماعة للكرة لاستئناف نشاطهم .
- ٤- تكرر من (أحمد) هذا التصرف (الامساك بالكرة) عدة مرات ، ولكنه كان يعيدها للجماعة ، وفى المرة الأخيرة تمسك بالكرة فى عناد شديد، ورفض اعادتها الى أعضاء الجماعة ولكنه لم يحاول اللعب بها .
- ٥- هجم عليه الأعضاء فى محاولة لانتزاع الكرة منه ، ولكن الاخصائى تدخل لمنع الأعضاء من استخدام العنف لاستعادة الكرة .

التحليل :

- ١- رغم انصراف (أحمد) الى تشكيل قطعة الصلصال - وهى مادة مرنة يمكن ان تكون موضوعاً للخلق والابتكار ، وموضوعاً للتعبير عن الميول العدوانية أيضاً - إلا أن أحمد يرغب فى اللعب بالكرة وفى نفس الوقت لا يزال يخشى أعضاء الجماعة .

٢- دع اخصائى لجماعة (أحمد) وشجعه على الاشتراك فى اللعب و...
كان (أحمد) لا يطمئن الى الجماعة .

٣- يقوم الأخصائى بتوجيه العضو ويفرض قيوداً على سلوكه وينبذ الى
حقوق الآخرين وضرورة احترامها ، فهو يروضه للتخلى عن ذاته
وأهدافه الذاتية .

٤- ظل (أحمد) يعبر عن عداوته ضد الجماعة ويحاول عرقلة نشاطها
لفترة قصيرة ولكنه فى النهاية لم يستطع كبح جماح غضبه فتمسب
بالكرة لمنع الجماعة من مزاوله اللعب .

٥- حاول الأعضاء الهجوم على (أحمد) لانتزاع الكرة منه عن طريق
القوة ، ولكن الأخصائى رفض هذا الأسلوب من الجماعة وتدخل
لحماية العضو من غضب الجماعة ، والأخصائى فى هذا الموقف
يدرك دوافع سلوك (أحمد) ولذلك كان تصرفه يتسم بالعلاقة المهنية.

(٥) المعلومات الواردة فى التسجيل :

١- خلال المشاهدات لانتزاع الكرة من (أحمد) حطم (سعيد) دون قصد
منه التمثال الذى شكله (أحمد) من الصلصال .

٢- خرج (أحمد) فى ثورة عارمة من الحجرة قابضاً على الكرة وهو
يكي ويصرخ حزناً على التمثال الصلصال .

٣- اندفع كل الأعضاء خلفه وحاولوا انتزاع الكرة منه .

٤- حاول الأخصائى بينه وبين الأعضاء وشرح لهم اسباب غضب أحمد
وفسر ذلك بالجهد الكبير الذى بذله فى تشكيل تمثال الصلصال ، وهو
ما جعله يتشبث بالكرة لأنه يعلم أن الجماعة تريدها .

التحليل :

- ١- كان (احمد) يعتز بتمثاله الذى صنعه من الصلصال وقد عبر به عن مهارته فى التعبير عن ذاته وميوله الفردية .
- ٢- أدى تحطم التمثال الى انهيار الاشباعات التى سعى أحمد للحصول عليها وكان رد الفعل الذى صدر عنه عنيفاً من الناحية الانفعالية (البكاء والصراخ) وكذلك فى الانتقام من الجماعة وحرمانها من اللعب والخروج بالكرة .
- ٣- حاول الأعضاء انتزاع الكرة من (احمد) لأنه يقف حاجزاً أمام أهدافهم ويمنعهم من إشباع حاجاتهم .
- ٤- يتصرف الأخصائى بطريقة مهنية فهو يحمى العضو من غضب الجماعة وهجماتهم وفى نفس الوقت يقوم بتفسير سلوكه لهم حتى يستطيعوا ضبط انفعالاتهم وهكذا يقوم الأخصائى بتوجيه التفاعل بطريقة بناءة .

(٦) المعلومات الواردة فى التسجيل :

- ١- اسرع (أشرف) الى حجرة النشاط وعاد بعد فترة ومعه تمثال يطابق تماماً التمثال الذى صنعه (احمد) .
 - ٢- أثنى الأخصائى على تصرف (أشرف) ومساعدة (أحمد) .
 - ٣- انصرف أعضاء الجماعة وسار (احمد) و (أشرف) متباطنين معاً .
- واقترح الأخصائى عليهما اذا كانا يرغبان فى ممارسة لعب الكرة معاً لفترة من الوقت لحين كتابته للتقارير المطلوبة منه ، ثم يقومان بعدها بترتيب الحجرة بعد ذلك .

٤- ابدى (احمد) موافقة فى شغف وامضيا وقتاً طويلاً فى اللعب .

التحليل :

١- يبدو أن (اشرف) يحمل لـ (احمد) مشاعر ودية وهو لذلك لم يسرع لمساعدته ويعمل على بعث الاطمئنان الى نفسه ، وهذا يؤكد أنه لا يوجد فى الجماعة عضو يجمع جميع الأعضاء على نبذه ويستطيع الأخصائى أن يكتشف العلاقات الايجابية فى الجماعة ويعمل على الاستفادة منها .

٢- عبر الأخصائى عن تقديره للتصرف الذى قام به (اشرف) وكذلك عبرت الجماعة عن امتنانها ورضائها عن الجهد الذى بذله .

٣- انصرف اعضاء الجماعة وجمع الموقف كلا من (احمد) و(اشرف) وانتبه الأخصائى الموقف لتأكيد العلاقة الايجابية بينهما وتدعيمها فاقترح عليهما ان يمارسا لعب الكرة معاً ثم سعى الى اشراكهما فى عمل ايجابى واعادة ترتيب الحجرة .

٤- استرد (احمد) جانب هام من ثقته بنفسه وأقبل على النشاط مع زمينه (اشرف) وبذلك يستطيع ان يطمئن الى علاقته فى الجماعة مستقبلاً .

أجب عن السؤال التالى :

ذهب المشرف فجأة الى مكان اجتماع جماعة الحرية فوجد الأخصائى يدخل مع أعضاء الجماعة السجائر ويضحك معهم بصوت مسموع لوجه المشرف حديثه للأخصائى امام الجماعة ونهره يعنف ، ورد عليه الأخصائى هو أيضاً فترك المشرف مكان الاجتماع وقال للأخصائى مستقبلاً فى الاجتماع الإشرافى الجماعى .

السؤال :

وضح دورك كمشرف وكأخصائى جماعة فى هذا الموقف معتمداً فى ذلك على الأساس النظرى الذى درسته فى طريقة العمل مع الجماعات .

حل الموقف :

- ١- تصرف خطأ لأن الزيارة المفاجأة لا يستخدمها المشرف الا فى الضرورة .
- ٢- تصرف الأخصائى أيضاً خاطئ لأن الأخصائى ليس بعضو فى الجماعة ولكنه مساعد ومعين للجماعة .

سلوك المشرف :

- ١- إذا أراد المشرف ان يزور الأخصائى فى اجتماع الجماعة فيجب عليه ان يبلغ الأخصائى بميعاد ومكان الزيارة .
- ٢- يجب على المشرف ان يقدر مشاعر الأخصائى .
- ٣- يجب على المشرف ان يوجه الأخصائى وغيره بالاساليب التى تساعد فى عمله مع الجماعة .
- ٤- يدرس مع الأخصائى أسباب سلوكه مع الجماعة .
- ٥- معاملة المشرف العنيفة ترتب عليها رد الأخصائى عليه . مما يزيد من توتر العلاقة .
- ٦- يجب على المشرف ان يعرف حدود دوره .
- ٧- عندما قال المشرف بأنه سيتعامل مع الأخصائى فى الاجتماع الإشرافى للجماعة ذلك يعنى أن المشرف غير مدرك للوسيلة المناسبة التى يستخدمها هذا الموقف وهو الاجتماع الإشرافى الفردى .

سلوك الأخصائى :

- ١- يجب على الأخصائى أن يفهم طبيعة دوره .
- ٢- يجب على الأخصائى أن يفهم بأنه ليس بعضو فى الجماعة .
- ٣- يجب على الأخصائى أن يفهم أن العلاقة بينه وبين الجماعة مهنية وليست شخصية .
- ٤- يجب أن يراعى الأخصائى مبادئ طريقة العمل مع الجماعات فى عمله .

أجب عن الموقفين التاليين .

١- ذهب أحد أعضاء الجماعة للمشرف وأخبره بأن الأخصائى يحاول أن يفرض عليهم البرامج الثقافية رغم معارضة الجماعة لهذه البرامج ولأن الأخصائى لديه مهارة عالية فى ممارسة هذه البرامج ، وهنا ذهب المشرف على الفور الى الأخصائى فى أثناء اجتماعه مع الجماعة ليلاحظ سلوكه .

٢- فى إحدى النوادى الاجتماعية بذل الأخصائى الذى يعمل مع جماعة من الشباب ، جهداً كبيراً فى إعداد برنامج الجماعة وبالرغم من ذلك كانت استجابة الأعضاء للبرنامج ضعيفة وفى الاجتماع قال الأخصائى للأعضاء " أنكم لا تستحقون المساعدة " وهنا قام أحد الأعضاء وتعدى على الأخصائى بالسب ورد عليه الأخصائى وترك الأخصائى الاجتماع غاضباً وذهب المشرف وعرض عليه المشكلة، وقال له المشرف أنت مخطئ ويمكن أن تناقش ذلك فى الاجتماع الإشرافى الجماعى .

ناقش تصرفات كل من المشرف والأخصائى موضحا الأسس التى
يجب أن يراعيها كل منهما لنجاحه فى دوره .

حل الموقف :

حقائق الموقف الأول :

- ١- ذهب أحد الأعضاء للمشرف وأخبره بأن الأخصائى يفرض عليهم
برامج .
 - ٢- للأخصائى مهارة عالية فى هذا البرامج .
 - ٣- زيارة المشرف المفاجئة للأخصائى .
- تصرف الأخصائى : . .

بالنسبة لتصرف الأخصائى فهو خاطئ من الناحية المهنية وذلك
للأسباب الآتية :

- ١- الأخصائى يعمل مع الجماعة وهو مساعد ومعين لها .
 - ٢- الأخصائى لا يفرض برامج على الجماعة ولكن يقترح عليها برامج
انطلاقاً من مبدأ حق تقرير المصير مادام ذلك يتمشى مع سياسة
الموقف .
 - ٣- يجب على الأخصائى ان يبدأ مع الجماعة من حيث هى .
- الأسس التى يجب أن يراعيها الأخصائى فى عمله لنجاح دوره :
- محاولة مساعدة الجماعة وتعليم أعضائها مهارات تساعد فى أداء
أدوارهم فى الجماعة .

- ١- مراعاة أسس ومبادئ طريقة العمل مع الجماعات .
- ٢- مراعاة الأسس والاعتبارات التى تساعد على نجاح برنامج الجماعة .

تصرف المشرف :

١- لم يحاول المشرف دراسة سلوك الأخصائى مع الجماعة من خلال التقارير أو من خلال الاجتماعات الإشرافية .

٢- زيارة المشرف المفاجئة للأخصائى وهو فى ذلك لم يراعى الأسس المهنية التى يجب ان يتبعها عند زيارة الأخصائى أثناء اجتماعه مع الجماعة .

٣- المشرف لم يقدر مشاعر الأخصائى .

٤- لم يراعى المشرف أسس التقبل وهو بذلك لم يساعد على تكوين العلاقة الإشرافية التى هى أساس عملية الإشراف .

الأسس التى يراعيها المشرف لنجاح دوره :

١- يجب ان يقوم المشرف بدراسة الأخصائى والجماعة من خلال التقارير والاجتماعات الإشرافية .

٢- مساعدة الأخصائى بمده بالمعلومات والمهارات التى تساعد فى عمله مع الجماعة .

٣- يجب على المشرف إتباع أسس ومبادئ الإشراف .

٤- محاولة تكوين علاقة اشرافية تكون أساس لعملية الإشراف .

٥- التحرك مع الأخصائى حسب قدراته وامكانياته .

الموقف الثانى :

حقائق الموقف :

١- الأخصائى يعمل مع جماعة من الشباب .

٢- بذل الأخصائى جهداً فى برنامج الجماعة .

- ٣- عدم استجابة الجماعة للأخصائى .
- ٤- تعدى أحد الأعضاء على الأخصائى ورد الأخصائى عليه .
- ٥- عدم موافقة المشرف على سلوك الأخصائى .

تصرف الأخصائى :

تصرف خاطئ من الناحية المهنية وذلك للأسباب الآتية :

- ١- الأخصائى لا يعمل من أجل الجماعة ولكن يعمل معها .
- ٢- الأخصائى يبدأ مع الجماعة من حيث قدراتها وامكانياتها .
- ٣- الأخصائى يساعد الجماعة فى تخطيط البرنامج ولا يفرض عليها برامج .
- ٤- يجب على الأخصائى أن يتيح الفرصة لمشاركة الأعضاء حتى يكتسبون خبرات من عضوية الجماعة .
- ٥- لم يراعى الأخصائى أسس العلاقة المهنية .
- ٦- انخفضت مكانة الأخصائى أمام الجماعة عندما رد على العضو السب وذلك لأنه تصرف كعضو وليس كأخصائى .
- ٧- مهارات الأخصائى منخفضة وذلك لعدم معرفته بأن تصرف العضو قد يكون نوع من العدوان المزاحى وذلك لعدم اشباع الاحتياجات من الجماعة .

الأسس التى يراعيها :

- ١- العمل مع الجماعة وليس من أجلها .
- ٢- مراعاة أسس ومبادئ طريقة العمل مع الجماعات .
- ٣- الاستفادة من خبرات الإشراف .

٤- إتاحة الفرصة لمشاركة الأعضاء فى برامج الجماعة وقراراتها .

تصرف المشرف :

تصرف المشرف خاطئ من الناحية المهنية وذلك للأسباب الآتية :

- ١- لم يقدر المشرف مشاعر الأخصائى .
- ٢- لم يحاول المشرف دراسة أسباب المشكلة تطبيقاً لمبدأ الدراسة المستمرة .
- ٣- المشرف لم يوجه الأخصائى ولم يساعده فى حل المشكلة .
- ٤- تحديد الاجتماع الإشرافى الجماعى لا يناسب حل مشكلة الأخصائى ولكن يجب عليه أن يتيح الفرصة لاجتماع إشرافى فردى .

الأسس التى يجب ان يراعيها :

- ١- تقدير مشاعر الأخصائى .
- ٢- دراسة أسباب سلوك الأخصائى .
- ٣- مساعدة الأخصائى يعد من المهارات التى تساعد فى عمله مع الجماعة .
- ٤- مراعاة المشرف لأسس ومبادئ الإشراف .
- ٥- عقد اجتماع إشرافى فردى لمناقشة المشكلة .

بعض التسجيلات الواردة فى امتحانات من سنوات سابقة

التسجيل الأول

ما أن وافت الساعة الرابعة بعد الظهر حتى انتظم عقد الجماعة وتجمع الأعضاء امام حجرة خلع الملابس التى كانت مغلقة فى ذلك الحين . فظهر الضيق والاستياء على بعض الأعضاء الذين كانوا يرغبون فى

دخل "رامى" الغرفة وسأل بخجل شديد عما إذا كان يمكنه الالتحاق بالجماعة ، ولكن طلبه وجد معارضة شديدة بين جميع الصبيان الحاضرين لماذا لا يريدونه بينهم ، وانحصرت الاجابات فى أنه دائماً يردد شتماتم ، ويثير الضوضاء فى الصباح كما أنه لا يحسن لعبة تنس الطاولة ، ويتناول طعامه بطريقة مزعجة وأنهم لذلك لا يحبونه ، وأطرق "رامى" برأسه فى انكسار ، وقال : أنه يعترف بكل ذلك ولكنه يتمنى الالتحاق بالنادى واقامة صداقة مع بقية الصبيان . . .

وقررت الجماعة أخيراً أن تمنح "رامى" فرصة لتحسين سلوكه وأعطته مهلة حتى الأسبوع التالى ، وقد رضى "رامى" بهذا الحكم وانصرف من الغرفة .

وذات يوم عندما كان الأخصائى الاجتماعى فى الحجرة وكان يضع أمامه على المنضدة كرات "البنج بونج" ومضاربها ، ودخل "رامى" ووقف الى جانب المكتب ، فسأله الأخصائى اذا كان يرغب فى تعلم لعبة "تنس الطاولة" وبدأ التردد أولاً على "رامى" ثم هز رأسه بالاجاب ، وأمسك "رامى" بالمضرب وأخذ الأخصائى فى تدريبيه ، واستمر على ذلك بضعة أيام ، وكان "رامى" لا يصدق أنه أصبح يتقن مهارة ما واستطاع "رامى" فى النهاية أن يشترك مع أعضاء الجماعة مبارياتهم .-

١- نقاش موقف الأخصائى الاجتماعى من العضو "رامى" .

٢- ما المآثر التى يمكن ان ينزلق اليها الأخصائى الاجتماعى فى مثل هذا الموقف .

٣- ما الحاجات التى يشعر بها العضو المنبوذ وكيف يمكن مساعدته .

التسجيل الثالث :

كانت الأخصائية تعمل مع جماعة من أطفال الحضانة ، وكان النشاط يدور حول المسابقات والألعاب والقاء القصص والتمثيل .

وعند بداية الاجتماع توجهت الأخصائية نحو " مجدى " الذى قام فى الاجتماع الأخير بالدور الأول فى الجرى فى أرجاء الحجرة والقاء المقاعد والصياح بصوت مزعج ومساعدته فى اصلاح ملابسه ، وطلبت منه مساعدتها فى ترتيب المقاعد لجلوس زملائه واستجاب " مجدى " لطلبها فى حماس واعتزاز بنفسه ، وبعد جلوس الأعضاء نظمت الأخصائية لعبة للتعرف ، ثم قامت بعدما بأحضار قصة سيدنا ابراهيم ، وعند ذلك حضر أحد الأباء ليسأل عن حالة ابنته وتشاطها فى الحضانة ، فرحبت به الأخصائية وقدمت له الأطفال بأسمائهم ، ويبدو أنهم شعروا بالرضا والسرور لهذا الاهتمام الشخصى ، ولكن عندما بدأ الزائر حديثه مع الأخصائية بدأ وكان الأمر لا يعينهم ، وأخذ الأطفال يمرون فى الحجرة ويتلقون انموذ .

وعندما انصرف الزائر عاد الأطفال الى أماكنهم وبدأت الأخصائية فى القاء القصة ولكن يبدو أن الأطفال لم يستمتعوا بها كثيراً . فسألتهم الأخصائية إذا كانوا يرغبون فى تمثيلها . فقالت " عائشة " أنها لا ترغب فى الاشتراك فى هذه التمثيلية لأن فيها رجلاً يقتل وإذا قامت بهذا الدور سوف يرسل بها الى السجن ، والأشرار وحدهم يذهبون الى السجن ، وهى ليست فتاة شريرة . ثم أبدت رغبتها فى الانصراف ، وأبدى " مجدى " رغبته فى تمثيل دور الشرير (هامان) وأراد " احمد " أن يؤدى دور الملك لأنه رجل طيب ، وعند ذلك قرر " مجدى " أنه يشعر بالعطش ويرغب فى

الخروج ليشرب ، ثم أخذ فى الصباح واحداث الضوضاء فى الحجرة بالماء ، المقاعد على الأرض ، وهنا قامت الأخصائية وامسكت "مجدى" من كتفيه وقبضت على يد "احمد" وأرغمتهما على الجلوس فى أماكنهما . فعاد باقى الأعضاء الى مقاعدهم . ثم حذرت الأخصائية الأعضاء من القاء المقاعد أو إحداث الفوضى فى الحجرة ، ولكن "مجدى" أخذ يتحفز للنهوض وعينه على الأخصائية ، وأستعد باقى الأعضاء وبدا وكأنهم على وشك التمرد فى أية لحظة . فسألتهم الأخصائية إذا كانوا يشعرون بالعطش فعلاً . فأخذ الأطفال يصفون مقدار ما يشعرون به من عطش شديد . فأجابت الأخصائية بأنه سوف يخرجون جميعاً للشرب ، ونهض الأطفال مسرعين وخرجوا من الباب فى نظام نسبي ، وسألت الأخصائية "مجدى" إذا كان يمكنه مساعدة زملائه أثناء شربهم ، وأخذ يدير الصنبور بفخر وكبرياء ونجح فى المحافظة على ملابس الأطفال من البلل .

أقرأ هذا التقرير ثم أجب عما يلى :

- ١- ناقش دور الأخصائية فى عملية تخطيط البرنامج .
- ٢- أذكر أنماط التفاعل التى استخدمتها الأخصائية .
- ٣- ما الدور الذى تقوم به الأخصائية مع هذه الجماعة وكيف يختلف عن دور الاخصائى فى جماعات المراهقين أو جماعات الشباب .

التسجيل الرابع :

فى جماعة من الأطفال فى سن العاشرة والحادية عشرة من المودعين فى إحدى المؤسسات الإيوائية نقتطف هذا الجوء من تقرير دورى :

طارد " كامل " ، " لطفى " كلاهما الآخر حتى خرجا من الغرفة وهما يتناثران بالماء وهب الأعضاء الآخرون خارجين ايضاً فيما عدا " أمين " ،

وجاء جابر - فقالت له الأخصائية ان لديها كيس الحلوى الخاص به لأنه لم يكن موجودا عندما وزعت أكياس الحلوى على أعضاء الجماعة وقدمته له .

وفي اثناء ذلك بدأ " أمين " يعبر عن غضبه فجأة وأخذ يحطم ما حوله من اشياء وكان يبدو أنه يريد من الأخصائية أن تطارده ، وقد القى بجانب من منضدة تنس الطاولة على الأرض وامسكت الاخصائية بالنصف الثاني من المنضدة وقالت له : أن هذه المنضدة تستخدمها الجماعة في اللعب عليها وأنها لن تسمح له بأتلافها فنفت في وجهها ما كان في قمه من الحلوى ، ثم بدت عليه الدهشة عندما لاحظ ان ما فعله لم يفقد الأخصائية اتزانها ، ولكنه مع ذلك ظل هائجا ورفع مقعداً فوق رأسه وأخذ يوجهه نحو الأخصائية ، وبتت عليه الدهشة الشديدة وقالت له أنه شديد الغضب الى حد أنها تخشى عليه أن يؤذي نفسه أو يؤذيها أو يتلف اشياء أخرى ، ولذلك فأنها سوف تمسك به حتى لا يفعل شيئاً من هذا القبيل .

وبينما كان " أمين يحول التملص منها والابتعاد عنها أنزلق على الأرض المبتلة ووقع وقعة شديدة ، وظل راقداً على الأرض برهة ثم بكى ، وأعربت له الأخصائية عن أسفها وأنها لم تكن قصد إيذاؤه . فنهض من الارض وجرى الى الجانب الآخر من الغرفة ونظر الى الأخصائية نظرة تدل على الثورة وقال لها أنه سوف يحطم ماسورة المياه بالحديقة فردت عليه الأخصائية قائلة بأن من الخطورة عليه تحطيمها ، وأيد " جابر " الذي كان يرقب الموقف بهدوء ما قالته الأخصائية ، وجرى " أمين " الى مكان الماسورة وأخذ يثنيها فلمست الأخصائية يديه وقالت له مرة أخرى أنها تعرف أنه شديد الغضب منها ، ولكنها ولا تسمح بأن يقدم على عمل خطر لهذا السبب . فترك الماسورة وعاد يهدد بطاولة تنس الطاولة ، وكان يبدو

عليه في ذلك الحين الشعور بالراحة أكثر من ذي قبل . بل كانت تعلو شمعناه
ابتسامة . فقالت له الأخصائية أنها ترى أنه لم يعد غاضباً وأنه لا يفعل ما
يقوم به الآن إلا للمشاعبة ووجد " أمين " بذلك فرصة ليحفظ ماء وجهه فقال
للأخصائية أنه يرغب في الحصول على بعض الصور فوعده بتقديم بعض
الصور له :

١- ناقش العبارات التي تحتها خط .

٢- حدد القيود التي استخدمتها الأخصائية : وأذكر رأيك المهني في تلك
القيود .

٣- حدد أنماط التفاعل في هذا التسجيل مستشهداً بأجزاء من التقرير .

التسجيل الخامس :

هذا التسجيل جزء من تقرير خاص بالاجتماع السادس لجماعة في
أحد أندية الجيزة تتراوح أعمارهم بين العاشرة والحادية عشرة :

ساد الضجيج والجلبة حجرة الاجتماع قبل دخول الأخصائي ، وعندما
دخل الأخصائي الحجرة انتظم الأعضاء بالجلوس حول المائدة ، وانتظروا
من الأخصائي في هدوء ليفتح المناقشة ، وقد ذكر لهم الأخصائي أن هذا
أول اجتماع رسمي لهم منذ ثلاثة أسابيع وأن أمامه أعمالاً كثيرة ينبغي
مناقشتها ، فقاطعه " لطفى " قائلاً دعنا أولاً نتفق على طرد أى عضو يخرج
عن تقاليد الجماعة ويستخدم الفاظاً نابية ، وكان يعنى بقوله العضو " رجب "
الذى اصطبح وجهه بالأحمرار ، وحينما حول " لطفى " ذكر أسم " رجب "
صراحة ، اقترح الأخصائي تأجيل هذا الموضوع لحين البت في الطلبين
المقدمين من " أحمد " و " خضر " للانضمام الى عضوية الجماعة ، واقترح
الأخصائي أن يخرج " أحمد " و " خضر " من الحجرة ، وقد وافق الأعضاء

بـ لاجماع على قبول عضويتها ، وترك " لطفى " مقعده وأسرع بالخروج
لـ إبلاغهما بالقرار .

ثم أفتتح الأخصائى المناقشة حول دستور الجماعة الذى يحزم استخدام
الفاظ السباب ، وسأل الأعضاء اذا كانوا يشعرون بأن طرد العضو الذى
يستخدم الفاظ السباب من الجماعة يعتبر عقاباً قاسياً الى حد ما ، وأصر
لطفى " على مناقشة اقتراحه وكان " رجب " يستعد لان يقول شيئاً ، والـتزم
الأعضاء الآخرون الصمت وكان الموضوع يمثل مسألة خاصة بين " لطفى "
و " رجب " ، ومرت لحظة صمت دون تعليق من الأعضاء واقترح
الأخصائى مرة أخرى تعديل اقتراح " لطفى " بفرض غرامة مقدارها خمسة
قروش على من يخرج على البواعد أول مرة ، وفى المرة الثانية يعرض
أمره على الجماعة لتقرير بقاءه فى الجماعة أو فصله من عضويتها ،
واقترح " هشام بمزاح وضع العضو الذى يستخدم ألفاظ السباب فى الحجرة
المظلمة لمدة ربع ساعة ، وانفجر الأعضاء ضاحكين عند سماعهم هذا
الاقتراح ، وزال عن الاجتماع جو التوتر ، ووافق " لطفى " على الاقتراح
انـخص بتوقيع الغرامة على المسئ وهتف الأعضاء إعراباً عن موافقتهم .

وكان الموضوع التالى هو انتخاب مجلس إدارة الجماعة واقترح
الأعضاء انتخاب رئيس وسكرتير وسجل الأعضاء إختياراتهم على الورق
وسلموها للأخصائى وقام " نادر " بأحصاء الأصوات على ورق من عنده
وكان شغوفاً لسماع النتائج وكان يستحث الأخصائى لقراءة الأسماء ، وفى
المرة الثالثة التى ذكر فيها اسم " نادر " كرئيس للجماعة علت الإبتسامة
وجهه وطار فرحاً عندما انتهى فرز الأصوات وأعلن أنه أصبح رئيساً

للجماعة ، كما فاز " لطفى " بمنصب سكرتير الجماعة ، وقد هدهما الأخصائى وأبلغهما أنهما سوف يتوليان أمر الاجتماع القادم .

وطرح الأخصائى على الجماعة فكرة إقامة حفل سمر ، وتساءل إذا كان الأعضاء يرغبون فى دعوة أعضاء من الجماعات الأخرى وقد فوبل اقتراح الأخصائى الأخير بالرفض القاطع وتحمس الأعضاء لإقامة حفل السمر . وقبل نهاية الاجتماع انتحى " نادر " و " لطفى " جانباً فهادلان الآراء حول الحفل وقد سألهم الأخصائى عما إذا كانا على استعداد لمرض أفكارهما على الأعضاء فى الاجتماع القادم وأبدى لهما استعدادهما لمعاونتهما إذا أرادا ، وقد أعرب " نادر " عن موافقته .

وبعد انتهاء الاجتماع اقترح الأخصائى أن يصفوا المقاعد فى شكل دائرة ليقوموا بلعبة الكراسى الموسيقية ، واقترح " نادر " أن يلعبوا لعبة "اكتشاف القائد" ولكن الأخصائى أبلغهم أنهم يمكنهم ان يقوموا بهذه اللعبة بعد ذلك وقد وافق " نادر " على اقتراح الأخصائى وسرعان ما اندمج فى اللعبة ، وكان " رجب " يحاول دفع " لطفى " بعنف أثناء اللعبة وكانت خفة حركة " لطفى " سبباً فى وقوع " رجب " على الأرض ورغم غضبه الشديد إلا أنه لم يتكوه بلفظ خارج .

وبعد انتهاء اللعبة اقترح الأخصائى القيام بلعبة " اكتشاف القائد " وقد لاحظ الأخصائى ان " نادراً " لم يعاود طلب اللعبة التى سبق له اقتراحها وكان من عادته الاصار على قيام الأعضاء باللعبة التى يقترحها ويمتنع عن الاشتراك فى أى لعبة أخرى وحتى إذا شارك فى لعبة لم يقترحها فإياه كان يزيدها بغتور . وقد شعر الأخصائى أن التقدير الذى حصل عليه " نادر "

خساره - . مجبه علي ن يعمل لمصلحة الجماعة وأهدافها
ونيس لأهدافه ،تثخصيه .

- ١ - للجماعة المنظمة خصائص معينة ، بين مدى توافر هذه الخصائص بالنسبة للجماعة مدعماً رأيك بنصوص من التسجيل .
- ٢ - حدد أنماط التفاعل فى التسجيل السابق وأذكر رأيك المهنى فى مدى ملائمة كل نمط للموقف الذى استخدم فيه .
- ٣ - ناقش العبارات التى تحتها خط ، مدلاً على وجهة نظرك بما درسته فى خدمة الجماعة .

التسجيل السادس :

ناقش الأخصائى مع الجماعة برنامج الرحلة المزمع قيامها بها واشترك الأعضاء مع الأخصائى فى عمليات التخطيط وتوزيع المسئوليات وكانت الجماعة يسودها جو من الحماس والجدية وقبل موعد قيام الرحلة بيوم واحد أبلغ الأخصائى الجماعة بأن إدارة المؤسسة قررت إلغاء الرحلة الى موعد يحدد فيما بعد ، نظراً لفاذ المبلغ الخاص بالرحلات فى ميزانيتها، وقد ثار الأعضاء وساد جو الجماعة الفوضى وبدأوا فى مهاجمة مدير المؤسسة وانصرفوا ساخطين ، وبدأ بعضهم يقذف الطوب على المؤسسة .

- ١ - حدد أنماط التفاعل فى هذا الجزء من التقرير وبين مدى ملائمة للموقف .

- ٢ - اتقد تصرفات الأخصائى مستنداً الى ما درسته فى مادة خدمة الجماعة .

- ٣ - ما السبب وراء السلوك العدائى الموجه الى المؤسسة ومديرها .

التسجيل السابق :

اقرأ التسجيل التالي ثم أجب عما يليه من أسئلة :

أقامت مؤسسة لرعاية الشباب معسكراً صيفياً لأعضائها فى إحدى ضواحي المدينة والتسجيل التالي يصور ما حدث فى اجتماع الجماعة (الحرية) الذى خصص لمناقشة خطط الجماعة لإدارة المعسكر فى اليوم التالي :

تواجد الأخصائى فى مكان الاجتماع قبل الموعد المحدد بعشر دقائق ، وبعد حوالى دقيقتين لحق به كل من رئيس الجماعة ووكيلها وأمين السر ، وبعد أن صافحاه بدأ رئيس الجماعة فى استشارة الأخصائى فى بعض الأمور المتعلقة بالجماعة ويعرض عليه بعض الصعوبات التى تواجهه فى قيادة الجماعة ، وفى أثناء ذلك الحديث توافق بقية الأعضاء على مكان الاجتماع والتفوا حول الأخصائى يبدون استعدادهم لبدل كل جهودهم فى إدارة المعسكر ، ويثنون على جماعتهم ويدللون على كفاءتها .

وعندما حان موعد الاجتماع نظر الأخصائى الى رئيس الجماعة الذى طلب بدوره من الأعضاء الجلوس وعندما استقر الأعضاء فى أماكنهم استأذن أمين السر الجماعة من رئيسها لقراءة جدول الأعمال وكان يبدو على جميع الأعضاء الجدية والاهتمام أثناء عرض موضوعات المناقشة . وعندما فرغ أمين السر من قراءته بدأت مناقشة الجماعة لخطتها الخاصة بإدارة المعسكر وطلب العضو (معتز) الكلمة من رئيس الجماعة وبعد أن أذن له ، قال العضو أنه يرى قبل مناقشة الجماعة لخطتها المقبلة أن تتم أولاً عملية التقويم لدرى الجماعة السابق حتى يمكن تلاقى أوجه القصور التى حدثت والاستفادة منها فى الدورى الجديد ، وعندئذ قاطعة العضو

(شوقى) معترضاً بقوله أن جماعة (الحرية) قد أدت مسئولياتها عندما تولت إدارة المعسكر كأحسن ما يكون وهى أكفأ الجماعات فى المعسكر كله، فنظر العضو (معتز) الى الأخصائى كأنما يطلب رأيه ، فرد الأخصائى قائلًا أنه بقدر حماس (شوقى) لجماعته ولكنه لا يوافق على أسلوب المناقشة وأن لكل عضو الحق فى ابداء رأيه بحرية والجماعة هى التى تقرر بناء على الآراء المطروحة للمناقشة ما تراه فى صالحها ، وعندئذ تدخل رئيس الجماعة قائلاً أنه يرجو من جميع الأعضاء مراعاة النظام فى المناقشة خصوصاً وأن وقت الاجتماع لن يكفى لمناقشة الموضوعات المدرجة بجدول الأعمال وتوزيع المسئوليات على الأعضاء اذا قاطع كل عضو زميله ، وعندئذ استأذن العضو (هانى) من رئيس الجماعة وأيد رأى العضو (معتز) واقترح على الجماعة تخصيص هذا الاجتماع لتقويم الدورى السابق على أن تخصص فترة بعد الغذاء ، وهى وقت الراحة لمناقشة خطط الجماعة للدورى الجديد .

وقد قام رئيس الجماعة بطرح هذا رأى عليها فوافقت بالاجماع ، وعندما بدأ رئيس الجماعة مناقشة موضوع التقويم لدورى الجماعة السابق، اشترك الأعضاء فى ابداء آرائهم بطريقة منظمة وكانت معظم الآراء تدور حول بعض السلبيات فى لجان التغذية والاستعلامات والنظافة ، فتدخل الأخصائى معلقاً بقوله أن التقويم لا يقتصر فقط على تحديد السلبيات بل يشمل أيضاً الإيجابيات ، وبدأ فى مساعدة الجماعة على وضع معايير للتقويم ومدّم ببعض الخبرات فى هذا المجال ، وكانت الجماعة سعيدة بذلك وأثناء إجراء عملية التقويم دخل العضو (فتحى) الذى يتميز عن أعضاء الجماعة بالبداية المفرطة وهو يلوك فى فمه بعض من طعام وأعتذر للأخصائى ولرئيس الجماعة عن تأخيريه بأنه كان يشتري طعاماً لأن كمية الطعام الأقطار

لا تكفيه وهنا ضجت الجماعة بالضحك وساد جو من الهرج والصفـ
واختلطت تعليقات الأعضاء وكان (فتحى) سعيداً بذلك ، وعندئذ طلب رئيس
الجماعة من الأعضاء الهدوء ونبه على العضو (فتحى) بضرورة احترام
مواعيد الاجتماعات فأعترف عن تأخره واستكملت الجماعة بمساعدة
الأخصائى مناقشتها وانتهى الاجتماع فى جو من الود والألفة على أن يعود
للإعقاد فى فترة بعد الظهر .

١ - فى أى مرحلة من مراحل النمو هذه الجماعة ؟ دلى على صعبة
رايك .

٢ - حدد أنماط التفاعل فى التسجيل السابق مستشهداً بنصوص من
التسجيل ثم بين مدى ملائمة هذه الأنماط للمواقف .

٣ - ناقش العبارات التى تحتها خط مستنداً فى تحليلك الى الأطار النظرى
لخدمة الجماعة .

(٩) أقرأ الجزء التالى من التقرير ثم أجب عما يليه من اسئلة :

جماعة بأحد الأندية الاجتماعية بحى شعبى تتراوح أعمار أعضائها
بين ١٢ : ١٥ سنة واعتالت الجماعة عقد اجتماعها وممارسة نشاطها فى
ركن من فناء النادى يطل عليه أحد المنازل الملاصقة لها وفى أحد
الاجتماعات التى عقدتها الجماعة مع الأخصائى لمناقشة خطة الجماعة
الخاصة ببرنامج السمر الللى لتشارك به فى حفل للجماعات وخلال مساعدة
الأخصائى لها فى اعداد برنامج السمر ومشاركة أعضاء الجماعة
بمقترحاتهم القيت من المنزل الملاصق بكان الجماعة لفافة من القمامة
وانتشرت فى مكان الاجتماع وبعد فترة وجيزة نتيجة المفاجأة ثار اعضاء
الجماعة وعمت الفوضى فى المكان فقام بعضهم بتوجيه بعض الألفاظ

الخارجة لسكان المنزل وآلاف أحد الأعضاء حجراً وهم يقذف أحد نوافذ المنزل وبدأ بعض الأعضاء يحزرون حيزوه وعنفاً يذ تدخل الأخصائى لمنعهم وحزهم من ممارسة هذا السلوك وأردف قائلاً بأنه يقدر شعورهم بالغضب ولكنه لا يسمح لهم بمثل هذا التصرف وقام بأصطحاب الجماعة الى مكان آخر لاستكمال مناقشة خطة البرنامج وقد لاحظ الأخصائى أن الجماعة لا زالت تعاني من التوتر الذى بدأ واضحاً خلال استكمال مناقشة خطة البرنامج بأخذاد وبعد انتهاء الجماعة من إعداد برنامجها طلب رئيس الجماعة من الأخصائى اتخاذ إجراء تجاه سكان المنزل ، لمنعهم من قذف القمامة مستقبلاً حتى تتمكن الجماعة من عقد اجتماعاتها وممارسة نشاطها فى مكانها المعتاد وخصوصاً وإن الاماكن بالنادى محددة وقد أيدت الجماعة اقتراح رئيسها بالاجتماع فى مكانها المعتاد وأردف الرئيس قائلاً (هل لدى أى منكم اقتراح آخر) فنظر اعضاء الجماعة لبعضهم البعض ولم يتقدم أى منهم بأقتراح وهنا قال الأخصائى أن لديه اقتراحاً ملائماً لهذه المشكلة وإذا ما وافقت الجماعة عليه وبدأ عليه اعضاء الجماعة شغفهم بمعرفة اقتراح الأخصائى الذى أردف مبتسماً ان تقوم الجماعة بمعرفة ومساعدة عامل التجارة بالنادى باقامة مظلة تحمى الجماعى فقد إستجاب اعضاء الجماعة لهذا الاقتراح بحماس شديد .

فقد بدأ الأخصائى فى مساعدة الجماعة على الاستفادة من بعض الموارد المتاحة بالمؤسسة والاستعانة بعامل التجارة واندفع الأعضاء يبحثون عما يصلح من أدوات ومواد لاقامة المظلة وقد لاحظ الأخصائى تقبلهم لدوره فى حل بعض المشكلات التى اعترضتهم وقد شارك جميع الأعضاء بتعاون تام واهتمام شديد فى اقامة جزء من المظلة وكان الأخصائى يبدى اعجابه بنشاطهم وتعاونهم ولما حان موعد الاتصراف من النادى ،

الأعضاء ، عيديم في «سمح لهم بالتأخير لاستكمال العمل ولكن الأخصائي
» على ضرورة انصرافهم في المواعيد المحددة للنادى على أن يستكملوا
عملهم في اليوم التالي وانصرف الأعضاء وهم فخورين بالعمل الذى
أنجزوه .

١ - حدد أنماط التفاعل فى التسجيل السابق مستشهداً بنصوصاً منه ومبيناً
مدى ملائمتهم للموقف .

٢ - قوم دور الأخصائى والجماعة فى ضوء دراستك للبرنامج فى خدمة
الجماعة .

(١٠) أقرأ الجزء التالى من التقرير ، ثم أجب عما يليه من اسئلة :

جماعة من الصبية فى إحدى مؤسسات التدريب المهنى تتراوح عمر
أعضائها بين ١٢ - ١٥ سنة ، وقد أبدت الجماعة رغبتها للأخصائى فى
الغاء برنامج التدريب اليومى بورش المؤسسة حتى تتمكن من مشاهدة مباراة
كرة القدم بين الفريق القومى وأحد الفرق الأجنبية بالتلفزيون وذلك لأن
موعد التدريب هو نفس موعد بدء المباراة على أن تقوم الجماعة بالتدريب
ساعات اضافية فى اليوم التالى .

وقد رد الأخصائى قائلاً أنه لا يمانع فى ذلك إذا ما وافق مدير
المؤسسة على هذا الاقتراح فرجته الجماعة بسرعة لقاء المدير وذلك لقرب
موعد بدء المباراة بالتلفزيون .

فلما توجه الأخصائى للقاء مدير المؤسسة ساد الجماعة جواً من
التربق والتوتر والقلق وحين ظهر الأخصائى مبشماً ومشيراً ببرنامج
بالموافقة ، هل أعضاء الجماعة وازداد صياحهم تعبيراً عن فرحتهم وسار

الجماعة لقاعة التليفزيون حين أخبرهم العامل المسئول عن تعطيل التليفزيون منذ أمس وعندهذا ساد الجماعة جواً من التوتر وبدأوا فى التعبير عن اهمال المؤسسة ، ثم وجه أحد أعضاء الجماعة الاتهام لعضو آخر بأنه السبب فى تعطيل التليفزيون وهم فى أشد حالات الغضب .

١ - ما تفسيرك لحالة التوتر والقلق والتعب التى سادت الجماعة فى انتظار الأخصائى .

٢ - ما هو تفسيرك لهجوم الأعضاء على المؤسسات بآتهامها بالاهمال ؟

٣ - بماذا تفسر هجوم الجماعة على العضو المتهم بتعطيل الجهاز رغم شهادة العامل لبراءته ؟

٤ - حدد أنماط التفاعل فى التسجيل مستشهداً بنصوص منه - ثم بين مدى ملائمتها .

(١١) أقرأ الأجزاء التالية من التقارير ثم أجب عما يليها من أسئلة :

لجأت إحدى الجماعات بنادى اجتماعى دون علم الأخصائى الذى يعمل معها الى خطوط ورسام يتميز بمهارة فائقة لكى يقوم بأعداد مجلة حائط تشترك بها الجماعة فى مسابقة بين جماعات النادى .

ولما عرضت الجماعة على الأخصائى المجلة التى أعدت لدخول المسابقة لاحظ أن المجلة قد أخرجت بامكانات تفوق بكثير امكانات الجماعة التى يدركها جيداً فأصر على عدم دخول الجماعة فى المسابقة واعترف العضو بحقيقة الموقف وأثار ذلك شعور الضيق والسخط فى الجماعة فى المسابقة مما أدى الى مهاجمة اعضاء الجماعة لهذا العضو عقب انصراف الأخصائى وعلى الرغم من العبارات الجارحة التى وجهت للعضو (م) إلا أنه لم يبدو عليه أى تأثير من الهجوم .

١ - فسر أسباب ضيق الجماعة من استمرار الأخصائى على عدم الاشتراك فى المسابقة .

٢ - فسر أسباب لجوء الجماعة الى شخص محترف لإعداد مجلة الجماعة .

٣ - يحظى العضو (س) الذى يعاني من شلل الأطفال بحب وعطف أعضاء الجماعة والأخصائى وعلى الرغم من أنه يستخدم جهازاً يساعده على الحركة والمشاركة فى حياة الجماعة بدرجة ملائمة إلا أن أخصائى الجماعة كان يفضل دائماً أن يجلسه بجانبه لكي يراقب نشاط الجماعة دون أن يشاركها حتى ولو كان يرغب فى المشاركة كما كان يحث أعضاء الجماعة على القيام بمساعدته ببعض الأعمال التى يؤديها للجماعة وذلك لوجاب طلباته الخاصة وقد كان العضو (س) سعيداً بمكانته فى الجماعة .

١ - قوم دور الأخصائى فى هذا الموقف .

ب - ما هى طبيعة المكانة الخاصة بالعضو (س) وما هى الأخطار التى تنشأ عن هذه المكانة .

(١٢) أقرأ الجزء التالى من التقرير ، ثم أجب عما يليه من أسئلة :

فى مسابقة بين أسير المعهد لتقديم حفل سمر محدود كأحد الأنشطة التى يتم على أساسها تقويم نشاط الأسر فى المهرجان السنوى الختامى استعانت إحدى الأسر بثلاثة من الشباب من خارج المعهد ممن يتميزون بمهارة فائقة كمحترفين وكذلك لمهارات وخبرات أعضاء الجماعة المحدودة للغاية فى إعداد حفلات السمر .

ولما لاحظ الأخصائي الاجتماعي وجود أعضاء من خارج الأسرة يستعدون للمشاركة في الحفل ، أبدى اعتراضه على مشاركتهم وطلب من رئيس الأسرة منعهم من السماحة في الحفل نهائياً ، ووجه اللوم للأسرة على هذا التصرف غير المسئول باعتباره خروجاً عن قواعد المناقشة الشريفة ، وقد أدى تصرف الأخصائي الى حالة من الضيق سادت الجماعة . ثم تحولوا يصبون غضبهم على الأخصائي عندما غادر فترة مكان الحفل .

١ - ما هو تفسيرك لاستعارة الجماعة بأعضاء من خارجها في حفل السر؟

٢٠ - ما هو تفسيرك لحالة الضيق التي انتابت الجماعة نتيجة لمنع الأخصائي مشاركة أعضاء من خارج الأسرة ؟

٣ - لو كلفت بالعمل مع هذه الجماعة ، فما هي خطتك لعلاج مثل هذا الموقف ؟

مراجع الكتاب

أولاً : المراجع العربية

- ١ - ابراهيم عبد الرحمن وآخرون ، نماذج ونظريات تنظيم المجتمع ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، القاهرة ، الكتاب الثانى ، ١٩٨٣ .
- ٢ - ابراهيم بيومى مرعى ، العمل مع الجماعات وعملياته الإشرافية والتحليلية ، ١٩٧٠ .
- ٣ - أحمد زكى بدوى ، معجم المصطلحات الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، ١٩٨٦ .
- ٤ - أحمد عزت راجح ، أصول علم النفس ، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، ١٩٦٠ .
- ٥ - أحمد فوزى الصاوى ، خدمة الجماعة وقضايا المجتمع المعاصر ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٩٣ .
- ٦ - أحمد فوزى الصاوى وآخرون ، المداخل النظرية والتطبيقية فى الإشراف والعمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، ١٩٥٠ .
- ٧ - أحمد صقر عاشور ، السلوك الانسانى فى المنظمات ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٥ .
- ٨ - أنيس عبد الملك ، خدمة الجماعة فى المجتمع الاشتراكي ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٦٤ .
- ٩ - حامد زهران ، علم النفس الاجتماعى ، عالم الكتب ، ط ٥ ، ١٩٨٤ .
- ١٠ - سامية محمد فهمى ، عبد المحسى محمود حسن ، طريقة العمل مع الجماعات فى الخدمة الاجتماعية ، مطبعة سامى ، ١٩٩٤ .

- ١١ - _____ ، السيد عبد الحميد عطية ، الإشراف والتقويم فى
طريقة العمل مع الجماعات ، المكتب التجارى الحديث ، ١٩٨٨ .
- ١٢ - سلمى محمود جمعة ، ديناميكية العمل مع الجماعات ، دار المعرفة
الجامعية ، ١٩٩٧ .
- ١٣ - سيد أبو بكر حسانين ، طريقة الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمع .
مكتبة الانجلو المصرية ، صلاح الدين جوهر ، إدارة المؤسسات
الاجتماعية ، كلية جامعة عين شمس ، ١٩٧٣ ، ١٩٧٦ .
- ١٤ - عبد الحميد عبد المحسن ، المدخل فى العمل فى الجماعات ، دار
الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٠ .
- ١٥ - _____ ، خدمة الجماعة والممارسة المهنية ، دار
الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٠ .
- ١٦ - عبد الكريم درويش ، ليلى تكللا ، أصول الادارة العامة ، القاهرة ،
١٩٨٦ .
- ١٧ - عبد العزيز النوحى ، نظريات خدمة الفرد (خدمة الفرد السلوكية) ،
القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، الطبعة الثانية ، ١٩٨٣ .
- ١٨ - عبد المنعم هاشم وآخرون ، العمل مع الجماعات ، مكتبة القاهرة
الحديثة ، ١٩٥٢ .
- ١٩ - عدلى سليمان ، عبد المنعم هاشم ، الجماعات بين التنشئة والتنمية ،
مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٠ .
- ٢٠ - فاطمة الحارونى ، خدمة الفرد فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة
السعادة بمصر ، ط ٣ ، ١٩٦٩ .
- ٢١ - فؤاد أبو حطب وآخرون ، التقويم النفسى ، مكتبة الانجلو المصرية ،
ط ٣ ، ١٩٨٧ .

- ٢٢ - كمال أبو الخير ، أصول الادارة العامة بكلية عين شمس ١٩٧٨ .
- ٢٣ - كمال الدسوقي ، دينامية الجماعة فى الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى، ج ١ ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٦٩ .
- ٢٤ - لويس مليكة ، ميكولوجية الجماعات والقيادة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٨٩ .
- ٢٥ - ليلى زهران ، المتاهج فى التربية الرياضية ، دار زهران للنشر والتوزيع ، ١٩٩١ .
- ٢٦ - ماهر أبو المعاطى على ، إدارة المؤسسات الاجتماعية ، دار نكنوماشين للطباعة ، ١٩٨٨ .
- ٢٧ - محمد البغدادلى وآخرون ، الجماعة فى الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٨ .
- ٢٨ - محمد بهجت كشك ، المنظمات وأسس إدارتها ، دار الطباعة الحرة ، ١٩٩٥ .
- ٢٩ - محمد حسن يمس ، ابراهيم درويش ، المشكلة الادارية وصناعة القرار ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٥ .
- ٣٠ - محمد سيد فهمى ، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، ١٩٩٥ .
- ٣١ - _____ ، مواقف فى خدمة الجماعة ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، ١٩٩٢ .
- ٣٢ - محمد شمس الدين أحمد ، الإشراف فى العمل مع الجماعات ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨١ .
- ٣٣ - _____ ، وآخرون ، دراسات فى خدمة الجماعة ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٨٨ .

- ٣٤ - _____ ، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مطبعة الكيلانى ، ١٩٧٦ .
- ٣٥ - محمد صالح بهجت ، الإشراف فى العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعى الحديث .
- ٣٦ - _____ ، المدخل فى العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٥ .
- ٣٧ - محمد عادل خطاب ، النشاط الترويحى وبرامجه ، مكتبة القاهرة الحديثة ، د . ت .
- ٣٨ - محمد لبيب النجى ، الأسس الاجتماعية للتربية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ط ١ ، ١٩٧٨ .
- ٣٩ - محمد محمود ابراهيم وآخرون ، الإدارة والتنظيم ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٤ .
- ٤٠ - محمد محمود مصطفى ، خدمة الجماعة والعمليات والممارسة ، مكتبة عين شمس ، ط ٢ ، ١٩٩٤ .
- ٤١ - محمود حسن ، خدمة الجماعة والشباب ، دار النشر والثقافة ، ١٩٦٦ .
- ٤٢ - مصطفى عبد المنعم الخوجة ، ابراهيم احمد حمودة ، مبادئ الاحصاء ، بدون ناشر ، ١٩٩٠ .
- ٤٣ - مصطفى سويف ، الأسس النفسية والتكامل النفسى ، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، الاتجلو المصرية ، ١٩٧٠ .
- ٤٤ - نصيف فهمى منقرىوس ، ماجد محمد حنفى ، المحتوى النظرى والعمل للإشراف فى خدمة الجماعة ، ١٩٦٦ .

ثانياً :الامتحانات :

- التدريب على الخدمة الاجتماعية مسح دولى قامت به الأمم المتحدة ،
ب - ت ،
- عبد الحليم رضا عبد العال ، العلاقة الإشرافية فى التدريب المجتمعى
بحث فى المؤتمر الدولى السادس للإحصاء ، القاهرة ، جامعة عين
شمس ١٩٨١ .

ثالثاً : المراجع الأجنبية :

- 1 - A. Poul Hare, Hand Book of Small Group Research, 2
nd Edition, N.Y., Free Press, 1976.
- 2 - Arther Abranam son C. Group Methods in Super
vision and staff Development ., Harper and Brothers
1959.
- 3 - D Gvishiani, Organization and Management. A
Sociological Analgists of Western Theories, Moscow,
Progress Publishers, 1972.
- 4 - Dimock & Trecker The Supervision of group work and
Recreation Association Press N.Y., 1951 .
- 5 - Douglas, Tom, Group Work Practice, N.Y.,
International University Press, 1976.
- 6 - Glselo Konopka, Social Group Work A Helping
Process, New Jersy, Prentice Hall Inc. 1972.

- 7 – John P. Spiegle, The Resolution of Role Conflict Withen the Family, in Norman W. Belle and Ezra, F. Vokle (ed.), The Family, Glencoe Ill, Free Press, 1960.
- 8 – John P. Spiegel, Transactions, N.Y., Science House, 1971.
- 9 – Jones Chadwick, J.K., Social Exchange Theory, Its Structure and In Fluence in Social Psychology, London, Academic Press, 1976 .
- 10 – Lawrance shalman, Supervision and Consultation, in Encyclopedis of Social Work., 19th Edition, N.A.S.W press Washington 1995.
- 11 – Margaret E. Hartford, Groups in social work, N.Y., Columbia University Press 1971.
- 12 – Max siporin, Ecologica Systems Theory in Social Work, N.Y., Journal of Sociology and Social Welfare, Vol. 7, No. 4, 1980
- 13 – Muzafer Sherif, Carolyn W. Sherif, Social Psychology, N.Y., Har per International Edition, 1969.
- 14 – Robert L. Barker, The Social work Dictionary 3rd Edition, 1995 By the N.A.S.W press.
- 15 – Talcot Parsons, Toward General Theory of Social Action By T. Parsons and others, Printing Combridge, Harvard University press, 1951,

- 16 - William Schwartz, social Group work The Interaction
Its Approach, Encyclopedia of Social Work, N.Y..
N.A.S.W 1971.
- 17 - Wilson & Rayland, Social Group Work Proctice
Houghton mifflin Co, 1949.

المحتويات

٧ ————— مقدمة

الفصل الأول

المداخل النظرية في العمل مع الجماعات

- ١٣ ————— أولاً: نظرية الجماعة الصغيرة
٣١ ————— ثانياً: نظرية الأنساق الاجتماعية
٣٦ ————— ثالثاً: نظرية الدور
٤٨ ————— رابعاً: النظرية التفاعلية
٥٢ ————— خامساً: النظرية التحليلية
٥٧ ————— سادساً: نظرية المجال
٧١ ————— سابعاً: المدخل للتنموى
٨٠ ————— ثامناً: المدخل التنظيمى البيئى

الفصل الثانى

التقويم فى طريقة العمل مع الجماعات

- ١٠٣ ————— أولاً: مفهوم التقويم
١٠٦ ————— ثانياً: أغراض التقويم
١٠٨ ————— ثالثاً: خصائص عملية التقويم
١١٠ ————— رابعاً: اعتبارات إنجاح عملية التقويم
١١١ ————— خامساً: للمشاركين فى عملية التقويم
١١٢ ————— سادساً: تصنيفات التقويم
١١٤ ————— سابعاً: مجالات التقويم
١١٥ ————— ثامناً: خطوات التقويم

١١٩	تاسعاً: وسائل التقويم
١٢٤	عاشراً: صعوبات عملية التقويم
١٢٧	حداى عشر: المعيير التقويمية لعناصر طريقة العمل مع الجماعات
١٣١	ثانى عشر: نماذج إستمارات التقويم

الفصل الثالث

الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات

١٣٩	(١) تعريفات الإشراف
١٤٥	(٢) الإدارة والإشراف
١٥١	(٣) وظائف الإشراف
١٧٤	(٤) خصائص الإشراف
١٧٦	(٥) أدوار المشرف
١٧٩	(٦) أسس العلاقة الإشرافية
١٨١	(٧) العوامل المؤثرة فى العلاقة الإشرافية
١٨٥	(٨) أهداف الإشراف
١٨٧	(٩) مبادئ الإشراف
١٩٥	(١٠) أنواع المهارات الإشرافية

الفصل الرابع

أدوات الإشراف فى طريقة العمل مع الجماعات


٢٠٦	(١) الملاحظة
٢١٩	(٢) المقابلة
٢٢٧	(٣) التقارير
٢٣٣	(٤) الاجتماع الإشرافى الفردى
٢٣٨	(٥) الاجتماع الإشرافى الجماعى
٢٤٢	(٦) الاجتماع الإشرافى التقويمى

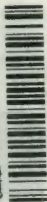
الفصل الخامس

٢٤٩ تطبيقات في طريقة العمل مع الجماعات

٢٢٧ ----- مراجع الكتاب

٣٣٥ ----- المحتويات

 Bibliotheca Alexandrina



1165725